Agence du revenu du Canada | Canada Revenue Agency

Canada

Rapport sur les plans et les priorités

2015-2016

L'honorable Kerry-Lynne D. Findlay, C.P., c.r., députée

Ministre du Revenu national

Pour en savoir plus sur les droits d'auteur, consultez le site de l'ARC www.cra-arc.gc.ca/cpyrght-fra.html[i]
ISSN 2292-4124
Rv1-12/2015F-PDF

Table des matières

Message de la ministre - - - - - 5

Message du commissaire - - - - - 9

Section 1 : vue d'ensemble des dépenses de l'organisation - - - - - 13

Profil de l'organisation - - - - - 13
Contexte organisationnel - - - - - 13
Dépenses prévues - - - - - 24
Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental - - - - - 26
Tendances des dépenses de l'ARC - - - - - 27
Budget des dépenses par crédit voté - - - - - 28

Section 2 : Analyse des programmes par résultat stratégique - - - - - 31

Programme : Aide aux contribuables et aux entreprises - - - - - 31
Sous-programme : Services aux contribuables – Demandes et produits de renseignements - - - - - 33
Sous-programme : Organismes de bienfaisance - - - - - 35
Sous-programme : Politique, décisions et interprétations - - - - - 38
Sous-programme : Régimes enregistrés - - - - - 40

Programme : Cotisations des déclarations et traitement des paiements - - - - - 43
Sous-programme : Traitement des déclarations et des paiements des particuliers - - - - - 45
Sous-programme : Traitement des déclarations et des paiements des entreprises - - - - - 49

Programme : Observation en matière de déclaration - - - - - 53
Sous-programme : Petites et moyennes entreprises - - - - - 56
Sous-programme : Secteur international et grandes entreprises - - - - - 62
Sous-programme : Programme des enquêtes criminelles - - - - - 65
Sous-programme : Recherche scientifique et développement expérimental - - - - - 68
Sous-programme : Programme des divulgations volontaires - - - - - 69

Programme : Recouvrements et observation en matière de production des déclarations - - - - - 73
Sous-programme : Comptes en fiducie – Observation - - - - - 75
Sous-programme : Non-déclarants – Observation - - - - - 77
Sous-programme : Recouvrements – Programmes fiscaux et gouvernementaux - - - - - 79

Programme : Appels - - - - - 83
Sous-programme : Impôt sur le revenu et taxe à la consommation – Oppositions, déterminations et appels devant les tribunaux - - - - - 84
Sous-programme : Appels au ministre et appels devant les tribunaux relatifs au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi - - - - - 87
Sous-programme : Plaintes liées au service - - - - - 89
Sous-programme : Allègement pour les contribuables - - - - - 90

Programme : Programmes de prestations - - - - - 93
Sous-programme : Demandes de renseignements sur les prestations - - - - - 95
Sous-programme : Administration des programmes de prestations - - - - - 97

Services internes - - - - - 101

Section 3 : Renseignements supplémentaires - - - - - 111

État des résultats prospectif - - - - - 111
Tableaux de renseignements supplémentaires - - - - - 113
Dépenses fiscales et évaluations - - - - - 114

Section 4 : Coordonnées de l'organisation - - - - - 115

Annexe : Définitions - - - - - 118

Notes de fin de document - - - - - 120

Message de la ministre

> *Notre gouvernement protège l'assiette fiscale en s'assurant que tous les Canadiens respectent leurs obligations fiscales.*
>
> — Kerry-Lynne D. Findlay

L'Agence du revenu du Canada (ARC) joue un rôle essentiel au programme du gouvernement pour la création d'emplois et la croissance économique. Je suis résolue à faire en sorte qu'il soit plus facile, pour les contribuables, de respecter leurs obligations, de trouver des renseignements et de demander des prestations. Notre gouvernement améliore les services de l'ARC afin de répondre aux besoins des entreprises. La gamme toujours croissante de services en ligne sécurisés et novateurs de l'ARC simplifient les interactions avec les contribuables, les entreprises et les bénéficiaires de prestations, et ce, tout en réduisant le coût global de l'administration fiscale. Alors qu'elle apporte ces améliorations aux services, l'ARC continue d'accorder la plus haute priorité à la protection des renseignements personnels que les contribuables lui ont confiés, et elle met actuellement en œuvre des protocoles améliorés afin de s'assurer que les renseignements sur les contribuables sont protégés.

Notre gouvernement réduit la paperasse pour les entreprises et les particuliers. Depuis 2006, nous avons mis en place de nombreuses mesures afin d'offrir aux entrepreneurs le soutien dont ils ont besoin pour gérer leurs affaires fiscales facilement et rapidement. En janvier 2014, j'ai annoncé l'Initiative relative aux agents de liaison, dans le cadre de laquelle les experts de l'ARC offrent une aide pratique aux entrepreneurs. À la suite d'un projet pilote réussi, l'Initiative relative aux agents de liaison a maintenant été étendue à tout le pays. Les services électroniques novateurs de l'ARC, inclus l'application mobile « Rappels d'impôts d'entreprise » lancée l'an dernier et une nouvelle application qui sera mise en œuvre cette année et qui permet aux contribuables de consulter leurs renseignements fiscaux personnels de base à partir de leur appareil mobile. Afin de poursuivre notre travail visant à réduire la paperasse, l'ARC a consulté des propriétaires de petites et moyennes entreprises et leurs comptables dans plus de 20 villes partout au Canada l'automne dernier. Leur rétroaction aidera l'ARC à établir les priorités pour 2015 et les années suivantes. Nous reconnaissons également l'importance d'utiliser un langage clair et simple dans nos communications. L'ARC met actuellement en œuvre un plan d'action afin de rendre notre correspondance plus facile à comprendre pour les entreprises, les particuliers et les bénéficiaires de prestations.

Notre gouvernement protège l'assiette fiscale en adoptant de nouvelles mesures afin de s'assurer que tous les Canadiens respectent leurs obligations fiscales. En novembre 2014, j'ai déposé devant le Parlement une stratégie triennale actualisée—Réduire la participation à l'économie clandestine—et nous avons joint nos efforts à ceux de l'industrie par la création de mon Comité consultatif ministériel sur l'économie clandestine. Notre gouvernement a aussi renforcé la capacité de l'ARC de lutter contre les stratagèmes d'évasion fiscale et d'évitement fiscal agressif internationaux. L'an dernier, j'ai lancé le Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger et j'ai annoncé la création de la nouvelle Division de l'observation à l'étranger, soutenue par 30 millions de dollars en fonds nouveaux et réaffectés. En janvier 2015, l'initiative des télévirements est entrée en vigueur, exigeant que les télévirements internationaux de 10 000 $ ou plus soient déclarés à l'ARC en vue de contribuer à cerner les contribuables et les dossiers à risque élevé. Ces nouveaux outils permettront de lutter contre l'inobservation fiscale à l'étranger et d'accroître l'intégrité du régime fiscal. Les contribuables en prennent connaissance. L'ARC a constaté une hausse du recours au Programme des divulgations volontaires, qui leur offre un moyen sûr de se faire connaître et de corriger leur situation fiscale.

En tant que ministre du Revenu national, je suis fière de présenter le *Rapport sur les plans et priorités 2015-2016* de l'Agence du revenu du Canada.

L'honorable Kerry-Lynne D. Findlay, C.P., c.r., députée
Ministre du Revenu national

Message du commissaire

> « Nous nous efforçons de rendre la vie facile aux contribuables qui veulent payer leurs taxes et impôts, et la vie difficile à ceux qui ne le veulent pas. »
>
> — Andrew Treusch

Au nom du personnel de l'Agence du revenu du Canada (ARC), j'ai le plaisir de présenter le *Rapport sur les plans et priorités 2015-2016*. Le document fait état des plans et des priorités de l'ARC pour les trois prochaines années et décrit les mesures que nous prendrons pour les atteindre.

Au cœur de tous les plans et de toutes les priorités de l'ARC se trouvent deux buts sous-jacents: facilité la tâche de la vaste majorité des contribuables qui souhaitent payer leurs impôts et rendre la tâche plus difficile à la petite minorité qui ne le veut pas.

Comment aidons nous les contribuables à respecter leurs obligations plus facilement? D'abord, en élargissant et en améliorant continuellement notre gamme de services en ligne novateurs afin d'offrir des options rapides, faciles, pratiques et sécurisées aux particuliers et aux entreprises. Plus de 80 % des Canadiens choisissent de transmettre leurs déclarations par voie électronique, et nous prévoyons que l'intérêt porté à notre nouveau service de courriel en ligne croîtra rapidement. Les particuliers qui choisissent de recevoir des avis par courriel de l'ARC seront invités à ouvrir une session dans Mon dossier pour lire la nouvelle correspondance. En 2015, les particuliers seront en mesure de recevoir des avis de cotisation électroniques, et d'ici 2017, 80 % de la correspondance habituelle de l'ARC sera accessible par voie électronique.

Ensuite, nous nous assurons que les Canadiens ont un accès immédiat aux renseignements dont ils ont besoin sur les impôts et les prestations. En plus de fournir des renseignements à jour et complets sur notre site Web et par l'intermédiaire de nos centres d'appels, nous nous employons activement à élaborer et à lancer des applications mobiles pour les contribuables. En 2015, nous offrirons une application qui permettra aux contribuables de consulter leurs renseignements fiscaux personnels de base à partir de leurs appareils mobiles.

Enfin, nous modernisons nos stratégies d'observation, à commencer par des activités d'information et de sensibilisation élargie, expressément conçues pour prévenir l'inobservation. L'Initiative relative aux agents de liaison que nous avons récemment lancée a pour but de fournir des renseignements et d'offrir un soutien en personne aux petites entreprises à des moments clés de leur croissance, en les aidant à s'y retrouver dans le régime fiscal et à éviter de commettre des erreurs. L'ARC s'emploie également à mobiliser davantage les principaux intervenants afin d'améliorer l'observation, de favoriser une meilleure collaboration et de réduire les erreurs ou les malentendus. En 2014, nous avons

conclu un accord historique avec les Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada). L'accord cadre entre l'ARC et CPA Canada officialise un important partenariat axé sur l'amélioration de notre régime fiscal et des services aux contribuables canadiens.

De quelle façon rendons-nous la tâche plus difficile aux contribuables qui choisissent de ne pas respecter leurs obligations? L'ARC a entièrement mis en œuvre les mesures du Plan d'action économique de 2013 afin de lutter contre l'évasion fiscale internationale et l'évitement fiscal abusif, y compris notre initiative sur les télévirements électroniques de fonds (TEF) qui permet à l'ARC de surveiller chaque TEF international de 10 000 $ ou plus. La stratégie relative à l'économie clandestine (EC) de l'ARC, qui a été déposée devant le Parlement par la ministre du Revenu national en novembre 2014, fera mieux connaître les multiples conséquences de la participation à l'EC.

Nous avons établi des normes élevées, et nous nous assurons que ces normes sont respectées. Les Canadiens font confiance à l'ARC pour qu'elle protège leurs renseignements et le Cadre d'intégrité de l'ARC énonce une vaste gamme de mesures qui font en sorte que l'Agence maintient le niveau d'intégrité et de sécurité le plus élevé qui soit. Nous mettons à jour et améliorons continuellement le cadre afin de nous assurer que l'intégrité demeure à l'avant plan de notre administration des impôts et des prestations.

La mobilisation des employés demeure l'élément moteur de notre réussite. Grâce à des initiatives comme Objectif 2020, nous établissons une culture axée sur la mobilisation par laquelle nous exploitons les connaissances et l'expérience des employés afin d'instaurer des approches novatrices et centrées sur les citoyens dans notre travail quotidien. En 2014 et 2015, l'ARC a été désignée comme un des meilleurs employeurs dans la région de la capitale nationale et a également été reconnue comme un des meilleurs employeurs pour les jeunes en 2014. Nous sommes fiers de cette reconnaissance, du dévouement de tous nos employés et de nos projets stimulants pour l'avenir.

Andrew Treusch
Commissaire de l'Agence du revenu du Canada

Section 1 : vue d'ensemble des dépenses de l'organisation

Profil de l'organisation

Ministre de tutelle : L'honorable Kerry–Lynne D. Findlay, C.P., c.r., députée

Premier dirigeant : Andrew Treusch

Portefeuille ministériel : Revenu national

Instruments habilitants : *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*
www.laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-10.11/[iii]

Année de création : 1999

Contexte organisationnel

Raison d'être

L'Agence du revenu du Canada (ARC) exécute les programmes d'impôts, de taxes et de prestations, et d'autres programmes connexes, et assure le respect des lois fiscales pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada. Les activités de l'ARC fournissent à ces gouvernements les recettes nécessaires pour assurer la prestation de services essentiels aux Canadiens, qui jettent les bases d'une prospérité économique continue et d'une croissance future. L'ARC traite des centaines de milliards de dollars en taxes et impôts tous les ans et émet des milliards de dollars en paiements de prestations et de crédits.

Le mandat de l'ARC consiste à nous assurer que les Canadiens :

- paient la part d'impôts et de taxes dont ils sont redevables;
- reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit;
- obtiennent un examen impartial des décisions qu'ils choisissent de contester.

Responsabilités

L'ARC a un vaste éventail de responsabilités. En plus de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et de la *Loi sur la taxe d'accise*, nous appliquons des mesures législatives se rapportant au Régime de pensions du Canada, au programme de l'assurance-emploi et au bois d'oeuvre. Nous sommes responsables de l'application des lois régissant les organismes de bienfaisance, la perception des taxes et des droits sur le tabac, l'administration des régimes enregistrés et la perception des dettes non fiscales pour le gouvernement fédéral.

Servir les contribuables : L'ARC fournit aux contribuables les renseignements exacts et opportuns dont ils ont besoin pour se conformer aux lois fiscales du Canada par l'intermédiaire de notre site, de nos centres d'appels, de nos publications techniques et de nos services d'interprétations techniques et de décisions. Nous réglementons les organismes de bienfaisance

et surveillons les régimes de revenu différé et d'épargne pour nous assurer qu'ils répondent aux exigences législatives. Nous traitons les déclarations de revenus et les paiements pour les particuliers et les entreprises aussi rapidement et précisément que possible, ce qui donne aux contribuables une certitude précoce pour les aider à gérer leurs affaires fiscales avec confiance.

Promouvoir et exécuter l'observation fiscale : L'ARC reconnaît, traite et dissuade l'inobservation des lois fiscales du Canada en favorisant et en assurant l'observation. Nous faisons la promotion de l'observation par l'intermédiaire d'activités de sensibilisation et d'une aide ciblée aux contribuables, et en éduquant les contribuables à propos de leurs responsabilités en matière de déclaration. Nous entreprenons des examens nationaux et internationaux, des vérifications ainsi que des enquêtes criminelles. Nous contribuons à voir à ce que les dettes fiscales soient réglées rapidement et assurons l'observation des lois concernant l'enregistrement, la production, les retenues à la source et le paiement des créances.

Faciliter les recours : L'ARC offre un processus de recours équitable et impartial pour régler les différends et les demandes d'allègement qui découlent de ses décisions. Si les contribuables ne sont pas satisfaits du résultat de ce processus, ils peuvent interjeter appel devant les tribunaux.

Administration des prestations : L'ARC administre une variété de programmes de prestations continus et de paiements uniques pour les provinces, les territoires et le gouvernement fédéral, comme la prestation fiscale canadienne pour enfants, le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée et la prestation universelle pour la garde d'enfants. Nous nous assurons que le bon paiement de prestations est versé au bon particulier au bon moment, et nous donnons aux bénéficiaires des renseignements accessibles et des réponses opportunes à leurs demandes de renseignements.

Résultats stratégiques et architecture d'alignement des programmes

Résultat stratégique : Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée

> **Programme : Aide aux contribuables et aux entreprises**
- Sous-programme : Services aux contribuables – Demandes et produits de renseignements
- Sous-programme : Organismes de bienfaisance
- Sous-programme : Politique, décisions et interprétations
- Sous-programme : Régimes enregistrés

> **Programme : Cotisations des déclarations et traitement des paiements**
- Sous-programme : Traitement des déclarations et des paiements des particuliers
- Sous-programme : Traitement des déclarations et des paiements des entreprises

> **Programme : Observation en matière de déclaration**
- Sous-programme : Petites et moyennes entreprises
- Sous-programme : Secteur international et grandes entreprises
- Sous-programme : Programme des enquêtes criminelles
- Sous-programme : Recherche scientifique et développement expérimental
- Sous-programme : Programme des divulgations volontaires

> **Programme : Recouvrements et observation en matière de production des déclarations**
  - Sous-programme : Comptes en fiducie – Observation
  - Sous-programme : Non-déclarants – Observation
  - Sous-programme : Recouvrements – Programmes fiscaux et gouvernementaux

> **Programme : Appels**
  - Sous-programme : Impôt sur le revenu et taxe à la consommation – Oppositions, déterminations et appels devant les tribunaux
  - Sous-programme : Appels au ministre et appels devant les tribunaux relatifs au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi
  - Sous-programme : Plaintes liées au service
  - Sous-programme : Allègement pour les contribuables

Résultat stratégique : Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit

> **Programme : Programmes de prestations**
  - Sous-programme : Demandes de renseignements sur les prestations
  - Sous-programme : Administration des programmes de prestations
  - Sous-programme : Versements d'allocations spéciales pour les enfants

Services internes

Priorités organisationnelles

Priorité	Type[1]	Description	Résultats stratégiques
Service	Priorité permanente	**Pourquoi s'agit-il d'une priorité?** Notre vision : nous offrons un service rapide, facile, pratique et sécurisé.	• Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée • Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit
		Quels sont les plans en vue de donner suite à la priorité? • Un nouveau service de courrier en ligne pour permettre à l'ARC d'envoyer des avis par courriel invitant les particuliers ayant choisi ce service, à ouvrir une session dans **Mon dossier** pour lire de la nouvelle correspondance. En 2015, les particuliers pourront recevoir des avis de cotisation par voie électronique. D'ici 2017, 80 % de la correspondance régulière de l'ARC sera envoyée par voie électronique. La correspondance électronique sera conçue pour être le plus claire possible. • Une nouvelle application mobile doit être lancée en 2015, laquelle permettra aux contribuables de visionner leurs renseignements fiscaux de base sur leurs appareils mobiles. • Le chargement automatique des renseignements du contribuable provenant de l'ARC dans le logiciel de préparation des déclarations de revenus – la livraison des données fiscales – à la demande d'un contribuable ou d'un représentant autorisé, avec le plus haut niveau de sécurité de l'information. Cette option sera offerte aux préparateurs de déclarations en 2015 et sera élargie aux particuliers en 2016. • De nouveaux services électroniques, comme l'élaboration d'ici 2017 d'un nouveau service pour les décisions qui permettra aux clients d'envoyer des demandes de décisions et d'interprétations et de recevoir des réponses par voie électronique. • La mise à jour de l'infrastructure des centres d'appels de l'ARC afin d'offrir une meilleure expérience pour les demandeurs. • Reconnaissant l'importance d'utiliser un langage clair, l'ARC met actuellement en œuvre un plan d'action visant à rendre la correspondance plus facile à comprendre pour les entreprises, les particuliers et les bénéficiaires de prestations.	

Priorité	Type[1]	Description	Résultats stratégiques
Observation	Priorité permanente	**Pourquoi s'agit-il d'une priorité?** Notre vision : nous facilitons la tâche à ceux qui souhaitent se conformer et nous la rendons plus difficile à ceux qui ne le veulent pas. **Quels sont les plans en vue de donner suite à la priorité?** • L'ARC continuera de mettra en place des mesures annoncées dans le Plan d'action économique de 2013 du gouvernement fédéral, y compris de nouveaux outils plus rigoureux pour renforcer l'observation à l'étranger et contrer l'évasion fiscale à l'échelle internationale et la planification fiscale abusive. • Une stratégie triennale sur l'économie clandestine (EC), qui met l'accent sur la collaboration avec des partenaires de l'industrie, la prise de mesures concrètes dans les secteurs où l'EC est la plus présente et la réduction de l'acceptabilité sociale de la participation à l'EC. • La mise à l'essai continue de la nouvelle initiative d'agent de liaison de l'ARC, qui offre un soutien en personne aux petites entreprises à des moments clés de leur établissement et de leur croissance. • Un investissement stratégique sur trois ans afin de renforcer la capacité d'exécution de l'observation des Programmes des non-déclarants, de l'examen des comptes de fiducie et des déclarants contrevenants de la TPS. • La transformation continue du Programme d'enquêtes criminelles de l'ARC afin de renforcer sa capacité à tirer parti des compétences de ses enquêteurs, à collaborer avec d'autres organismes d'application de la loi et à poursuivre agressivement les enquêtes criminelles. • La mise en œuvre du Programme d'inscription des préparateurs de déclarations de revenus pour 2016-2017, après de longues consultations nationales. • Une analyse élargie des données afin de prédire quand les contribuables doivent faire l'objet d'une intervention anticipée, comme des rappels, pour les aider à respecter leurs obligations. • Élargir le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt en faisant la promotion du programme auprès des groupes qui pourraient en bénéficier, améliorer le processus d'inscription des bénévoles et accroître le soutien et la formation pour les organismes communautaires et les bénévoles.	• Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée

Priorité	Type[1]	Description	Résultats stratégiques
Intégrité et sécurité	Priorité permanente	**Pourquoi s'agit-il d'une priorité?** Notre vision : nous fixons les normes les plus élevées et nous nous assurons de les atteindre.	• Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée • Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit
		Quels sont les plans en vue de donner suite à la priorité? • Une ligne de signalement anonyme des employés afin de signaler les cas présumés de fraude interne ou de mauvaise utilisation des renseignements. • Le plan d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée à l'échelle de l'Agence qui vise à rehausser la capacité de l'ARC à déterminer et à traiter les facteurs relatifs à la vie privée chaque fois qu'elle lance un nouveau programme ou une nouvelle activité. • Des initiatives pour améliorer la gestion de l'identité et de l'accès aux systèmes, y compris la nouvelle capacité de détecter de façon proactive l'accès non autorisé par un employé aux renseignements des contribuables par l'intermédiaire des pistes de vérification. • Un plan de sécurité de l'Agence à jour et une stratégie de sécurité de la technologie de l'information afin de répondre aux menaces émergentes et assurer la sécurité des fonds de renseignements. • Des mesures concrètes immédiates afin de renforcer la protection des renseignements personnels et de la vie privée à l'Agence. L'ARC renforce la protection des renseignements personnels qu'elle détient par la mise en œuvre et la surveillance continue de son Plan d'action sur la protection des renseignements personnels élaboré au cours de l'exercice 2013-2014. • Une évaluation par un tiers indépendant du cadre de contrôle de l'ARC pour l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. • Des processus opérationnels révisés du Programme d'accès à l'information afin de renforcer la protection des renseignements des contribuables, y compris une augmentation des activités d'assurance de la qualité, une protection accrue pour les transferts de données, des protocoles améliorés pour l'identification des renseignements confidentiels et la prestation à son personnel d'une formation supplémentaire sur la protection des renseignements personnels et la sécurité.	

Priorité	Type[1]	Description	Résultats stratégiques
Innovation	Priorité permanente	**Pourquoi s'agit-il d'une priorité?** Notre vision : nous encourageons les nouvelles idées et nous les mettons en oeuvre rapidement. **Quels sont les plans en vue de donner suite à la priorité?** • Le lancement en 2015 du Laboratoire de solutions d'entreprise accélérées appuiera les priorités de l'Agence et du gouvernement en employant des approches novatrices – y compris l'analyse des données avancées et l'économie du comportement – pour entreprendre des projets ayant une portée au sein de toute l'Agence et une importance stratégique. • Lancer la livraison électronique des avis de cotisation T1 en 2015, dans le but de rendre 80 % de la correspondance accessible en ligne d'ici deux ans. • Inscription plus facile et un accès simplifié aux principaux renseignements dans **Mon dossier** tout en maintenant des niveaux de sécurité élevés pour les renseignements personnels de nature délicate. • Le lancement en 2015 d'une application mobile permettant aux particuliers de voir un avis de cotisation abrégé, le maximum déductible au titre d'un REER et droits de cotisation à un CELI. • La collaboration continue avec les développeurs de logiciels de préparation de déclarations de revenus commerciaux afin d'instaurer de nouvelles fonctions pour répondre aux besoins de service des citoyens, comme étendre le service de livraison des données fiscales aux particuliers au moyen de logiciels homologues IMPÔNET en février 2016. • L'avancement de projets pluriannuels afin d'établir et de renouveler la plate-forme du renseignement d'entreprise de l'ARC. Cela comprend l'acquisition de nouvelle technologie pour améliorer la capacité de l'ARC à répondre à des demandes de renseignements complexes et à mettre à profit les fonds de renseignements pour mener des analyses avancées des données. • L'adoption de nouvelles approches novatrices en matière d'analyse pour appuyer les programmes d'observation de l'ARC afin de détecter et de corriger les erreurs simples plus rapidement, permettant ainsi à l'ARC d'orienter les ressources d'application de la loi aux comptes qui présentent les risques les plus élevés. • L'élaboration continue et l'élargissement de l'offre de renseignements en ligne et de l'utilisation des médias sociaux comme les fils RSS et Twitter, afin de mieux servir les contribuables qui utilisent ces modes de communication. • La mobilisation continue des employés par l'intermédiaire de l'outil de consultation interactif primé, Destination 2020. • Une stratégie d'interactions électroniques, qui doit être lancée en 2015, et qui donnera le ton et unifiera l'élan de l'Agence pour fournir une suite complète de services numériques. La stratégie s'appuiera sur l'innovation comme facteur habilitant pour atteindre la réussite dans la transition continue vers la prestation de service numérique.	• Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée • Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit

Priorité	Type[1]	Description	Résultats stratégiques
Les personnes	Priorité permanente	**Pourquoi s'agit-il d'une priorité?** Notre vision : nous formons un effectif à rendement élevée et diversifié, qui adopte de nouvelles méthodes de travail.	• Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée • Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit
		Quels sont les plans en vue de donner suite à la priorité? • Élargir l'utilisation des médias sociaux au travail afin d'accroître la collaboration et d'améliorer la mobilisation et le « champ de visibilité » avec les priorités de l'ARC, et mettre en évidence le travail et les réalisations des employés de l'Agence partout au pays. • Mettre à jour les compétences, la gestion du rendement et les processus de dotation conformément à la rétroaction des employés. • Moderniser la prestation de services de ressources humaines afin de faciliter des décisions efficaces et efficientes en matière de gestion des personnes. • Employer une stratégie détaillée pour recruter des spécialistes fiscaux techniques à toutes les étapes de leur carrière.	

[1] Les différents types de priorités sont les suivants :
- **Priorité déjà établie :** établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé dans le rapport.
- **Priorité permanente :** établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans le rapport.
- **Priorité nouvelle :** établie au cours de l'exercice visé dans le RPP ou le RMR.

Analyse des risques

Afin d'appuyer la gestion des risques de l'entreprise, l'ARC élabore un profil annuel des risques de l'entreprise. Ce profil présente le portrait actuel des risques d'entreprise de l'ARC, les responsabilités de la gestion de ces risques ainsi que des renseignements sur les mesures prises pour aborder ces risques.

Gérer les risques liés à l'observation

La gestion des risques liés à l'observation fiscale demeure une priorité clé de l'ARC. Elle continue de cibler deux principaux secteurs, l'économie clandestine et la planification fiscale abusive, tout en faisant des recherches approfondies sur les répercussions du commerce numérique et sur de nouvelles formes d'activité économique.

L'économie clandestine comporte des revenus qui ne sont pas déclarés ou qui sont sous-déclarés afin d'éviter de payer des impôts. La planification fiscale abusive est une menace importante pour les administrations fiscales à l'échelle mondiale, et le Canada n'est pas à l'abri de cette menace. L'économie clandestine et la planification fiscale abusive constituent des menaces directes contre l'intégrité et l'équité du régime fiscal. Afin d'aborder ces risques pour l'assiette fiscale du Canada, l'ARC consacre des ressources particulières à la vérification et effectue des activités de recherche sur l'observation, ainsi que des activités de sensibilisation et de visibilité. L'ARC travaille également avec des partenaires nationaux et internationaux afin de coordonner des initiatives et des efforts dans ce domaine.

Gérer les risques liés à l'intégrité

L'ARC fait toujours preuve de vigilance dans la protection des renseignements sur les contribuables et les bénéficiaires de prestations. Elle veille à ce que les contrôles visant à prévenir des incidents de sécurité et à intervenir en cas de tels incidents restent solides. L'ARC a mis en place des contrôles solides afin d'aborder ce risque. En raison de la prévalence accrue des cyberattaques, l'ARC continue de mettre en œuvre un certain nombre de mesures de sécurité pour le cyberespace et la TI afin de protéger les renseignements contre des intrusions externes malveillantes tout en continuant de renforcer les mesures internes de protection des renseignements personnels.

Gérer les risques liés au service

Le maintien d'une infrastructure de la TI souple et réceptive est important pour l'automatisation continue des programmes et services de l'ARC. La décision d'élargir les services électroniques demeure une composante clé de l'approche de l'ARC visant à faciliter l'observation pour les contribuables et leur interaction avec l'organisation. À cette fin, en collaboration avec ses partenaires à Services partagés Canada, l'ARC poursuit son travail visant à améliorer la TI et ses portails en ligne sécurisés. Les efforts visant à aborder ce risque permettent à l'ARC de répondre à des attentes changeantes des Canadiens en matière de service tout en appuyant pleinement l'approche pangouvernemtale du gouvernement fédéral à la prestation des services d'infrastructure de la TI fiables, sécurisés et à moindre coût.

Principaux risques

Risque	Stratégie d'atténuation du risque	Lien à l'architecture d'alignement des programmes
Observation	• Le risque lié à l'observation est l'un des principaux risques pour l'ARC en raison de l'incidence qu'il pourrait avoir sur la capacité de l'Agence à protéger l'assiette fiscale du Canada. À ce titre, ce risque pourrait compromettre la réalisation de la priorité de l'ARC en matière d'observation pour la période de planification de trois ans, à compter de l'exercice 2015-2016. • Afin d'aborder ce secteur de risque au cours des trois prochains exercices, l'approche de l'ARC consistera, entre autres, à poursuivre la recherche sur l'observation, la sensibilisation des contribuables et les communications ciblées. L'Agence continuera également à consacrer des ressources précises à la vérification afin d'aborder ce risque. Afin de contrer la menace posée par l'économie clandestine (EC), en novembre 2014, la ministre du Revenu national a déposé au Parlement une stratégie améliorée – Réduire la participation à l'économie clandestine – et a tenu une réunion avec le nouveau Comité consultatif sur l'économie clandestine de la ministre. Ces mesures compléteront les initiatives de l'Agence visant à encourager l'observation et à réduire la participation à l'EC. Ces initiatives comprennent ce qui suit : utiliser des équipes spécialisées en EC qui se concentrent sur des dossiers et des secteurs précis qui présentent un risque élevé d'activité liée à l'EC; aborder la suppression électronique des ventes au moyen d'équipes spécialisées, de techniques de vérification et de l'application de nouvelles dispositions concernant les pénalités; identifier les contribuables qui présentent un risque accru d'inobservation répétée liée à l'EC et mener des vérifications à leur endroit. La capacité de l'ARC de surveiller les télévirements et de recueillir des données de sources nationales afin de contrer efficacement les menaces d'évasion fiscale et d'évitement fiscal à l'échelle internationale a également été améliorée par des mesures présentées dans le Plan d'action économique de 2013 visant à combattre l'EC et la planification fiscale abusive (PFA). L'ARC protégera également avec vigilance l'intégrité de la base du revenu en examinant les risques prospectifs sur l'observation fiscale associés à des avancées technologiques et à des environnements numériques en constante évolution. • De plus amples renseignements, y compris des indicateurs de mesure de l'efficacité des stratégies, se trouvent dans la section « Observation en matière de déclaration » de ce rapport.	Observation en matière de déclaration
Protection des renseignements	• Il s'agit d'un des plus grands risques de l'ARC puisque les contribuables pourraient mettre en doute la façon dont l'Agence maintient la sécurité et l'intégrité de leurs renseignements. Ce risque est directement lié à la réalisation des priorités en matière d'intégrité, de sécurité et d'observation pendant la période de planification de trois ans, à compter de l'exercice 2015-2016. • Un plan d'action a été mis en place et vise à renforcer les mécanismes de protection des renseignements personnels à l'aide de l'utilisation accrue de la technologie, dans les applications internes et au moyen des services sécurisés que l'ARC fournit aux contribuables. Il s'agit, entre autres, de continuer les projets visant à faire avancer la gestion de l'identité et de l'accès au moyen du Système national de pistes de vérification et de l'initiative sur la sécurité des données. • De plus amples renseignements, y compris des indicateurs servant à mesurer l'efficacité des stratégies, se trouvent dans ce document, surtout dans la section « Services internes ».	Services internes

Risque	Stratégie d'atténuation du risque	Lien à l'architecture d'alignement des programmes
Durabilité de la technologie de l'information (TI)	• Ce risque figure parmi les principaux risques de l'ARC en raison du rôle de la TI en tant que catalyseur du passage vers les services électroniques, un aspect important des efforts visant à faciliter l'observation auprès des contribuables. Ce risque pourrait avoir une incidence sur la réalisation des priorités en matière d'intégrité et de sécurité pendant la période de planification de trois ans, à compter de l'exercice 2015-2016. • Afin d'assurer la durabilité des systèmes de l'ARC, un certain nombre d'améliorations de l'infrastructure sont en cours. Parmi ces améliorations, on peut mentionner le projet de restructuration des systèmes T1, la réingénierie de la plateforme des systèmes de prestations et le projet de modernisation des organismes de bienfaisance. Pendant le cycle de planification, l'ARC continuera d'améliorer ses portails en ligne sécurisés, à savoir **Mon dossier, Mon dossier d'entreprise** et **Représenter un client**, afin de les rendre plus faciles à utiliser pour les contribuables et leurs représentants, tout en se préparant à une croissance des programmes et à des avancées technologiques futures. • De plus amples renseignements, y compris les indicateurs de mesure de l'efficacité de ces stratégies, se trouvent dans l'ensemble de ce document, principalement dans la section « Services internes » de ce rapport.	Services internes

Dépenses prévues

Ressources financières budgétaires

(dollars)	Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016[1]	Dépenses prévues 2016-2017[1]	Dépenses prévues 2017-2018[1]
Agence du revenu du Canada	3 801 645 731	**3 801 645 731**	3 759 477 615	3 721 217 890
Ombudsman des contribuables	3 198 657	**3 198 657**	3 191 343	3 192 181
Total	3 804 844 388	**3 804 844 388**	3 762 668 958	3 724 410 071

[1] Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2015. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Alors que dans une année donnée, les dépenses prévues peuvent inclure des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses, cette année ce n'est pas le cas.

Ressources humaines

(équivalents temps plein)	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Agence du revenu du Canada	**38 385**	37 876	37 315
Ombudsman des contribuables	**31**	31	31
Total	**38 416**	37 907	37 346

Sommaire de la planification budgétaire pour les résultats stratégiques et les programmes (dollars)

Résultats stratégiques, programmes et services internes	Dépenses		Dépenses projetées	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues		
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Résultat stratégique : Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée							
Aide aux contribuables et aux entreprises	453 280 238	350 801 699	289 691 298	280 181 661	**280 181 661**	281 567 318	277 088 894
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	643 799 856	649 108 155	702 008 721	614 590 330	**614 590 330**	605 246 609	596 586 054
Observation en matière de déclaration	1 170 473 553	1 084 562 230	1 134 056 062	1 045 193 249	**1 045 193 249**	1 031 278 872	1 032 337 340
Recouvrement et observation en matière de production des déclarations	512 217 726	496 787 602	505 312 451	469 453 195	**469 453 195**	469 262 938	443 295 719
Appels	192 046 153	190 219 456	226 377 376	179 658 662	**179 658 662**	177 823 494	175 576 460
Total partiel	**2 971 817 526**	**2 771 479 142**	**2 857 445 908**	**2 589 077 097**	**2 589 077 097**	**2 565 179 231**	**2 524 884 467**
Résultat stratégique : **Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit**							
Programmes de prestations	383 719 460	374 414 324	395 447 959	375 217 640	**375 217 640**	377 704 372	378 000 658
Total partiel	**383 719 460**	**374 414 324**	**395 447 959**	**375 217 640**	**375 217 640**	**377 704 372**	**378 000 658**
Résultat stratégique : **Les contribuables et les bénéficiaires de prestations obtiennent un examen impartial et indépendant à l'égard de leurs plaintes liées au service**							
Ombudsman des contribuables[1]	2 622 557	2 524 101	3 338 963	3 198 657	**3 198 657**	3 191 343	3 192 181
Total partiel	**2 622 557**	**2 524 101**	**3 338 963**	**3 198 657**	**3 198 657**	**3 191 343**	**3 192 181**
Services internes	960 308 600	914 441 789	1 091 774 957	837 350 994	**837 350 994**	816 594 012	818 332 765
Total	**4 318 468 143**	**4 062 859 356**	**4 348 007 787**	**3 804 844 388**	**3 804 844 388**	**3 762 668 958**	**3 724 410 071**

[1] Puisque l'ombudsman des contribuables fonctionne sans lien de dépendance avec l'ARC, ce rapport sur les plans et les priorités ne reflète aucunement les activités de ce bureau.

La réduction dans les prévisions des dépenses et les dépenses prévues au cours de la période de planification (de 4,348 milliards de dollars en 2014-2015 à 3,724 milliards de dollars en 2017-2018) est principalement attribuable à ce qui suit :

- certains rajustements techniques pris en compte seulement en 2014-2015 qui comprennent : un report prospectif de 2013-2014; le financement pour le paiement transitoire unique découlant de la décision du gouvernement d'utiliser un système de paye en arrérages; le financement des allocations de maternité et des indemnités de départ;
- la conclusion du financement obtenu pour des projets spéciaux, l'administration de l'entente sur le bois d'oeuvre, les rajustements pour les services de gestion des locaux et des biens immobiliers et l'École de la fonction publique du Canada, et le financement pour le programme de publicité gouvernementale;
- la mise en oeuvre d'initiatives visant à améliorer l'efficience.

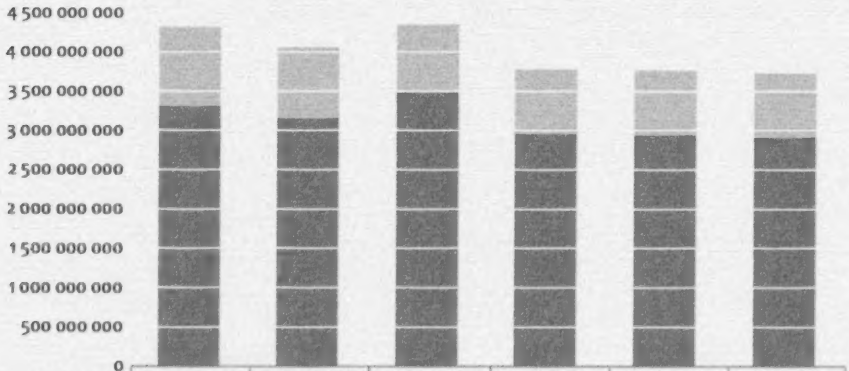
Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental[iii]

Résultat stratégique	Programme	Secteur de dépenses	Résultat du gouvernement du Canada	Dépenses prévues 2015-2016 (dollars)
Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée	Aide aux contribuables et aux entreprises	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens	280 181 661
	Cotisation des déclarations et traitement des paiements	Affaires gouvernementales	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces	614 590 330
	Observation en matière de déclaration	Affaires gouvernementales	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces	1 045 193 249
	Recouvrement et observation en matière de production des déclarations	Affaires gouvernementales	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces	469 453 195
	Appels	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens	179 658 662
Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit	Programmes de prestations	Affaires économiques	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens	375 217 640
Les contribuables et les prestataires obtiennent un examen impartial et indépendant à l'égard de leurs plaintes liées au service	Ombudsman des contribuables	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens	3 198 657

Total des dépenses prévues par secteur de dépenses (dollars)	
Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues
Affaires économiques	375 217 640
Affaires sociales	–
Affaires internationales	–
Affaires gouvernementales	2 592 275 754

Tendances des dépenses de l'ARC

Tendances des dépenses de l'ARC (dollars)



	2012-2013	2013-2014	2014-2015 prévision des dépenses	2015-2016	2016-2017	2017-2018
	dépenses réelles			dépenses prévues		
Postes législatifs	1 007 281 205	902 057 364	831 440 723	825 419 615	820 363 267	811 780 951
Crédits votés	3 311 186 938	3 160 801 992	3 516 567 064	2 979 424 773	2 942 305 691	2 912 629 120
Total	**4 318 468 143**	**4 062 859 356**	**4 348 007 787**	**3 804 844 388**	**3 762 668 958**	**3 724 410 071**

Les dépenses prévues désignent les montants figurant au Budget principal des dépenses, ainsi que tout autre financement additionnel à inclure aux niveaux de référence de l'Agence, qui ont reçu l'approbation du Conseil du Trésor au plus tard le 1er février 2015. Pour l'exercice 2015-2016, les dépenses prévues sont identiques aux niveaux des dépenses présentées dans le Budget principal des dépenses.

Les données sur la tendance des dépenses prévues comprennent tous les crédits parlementaires (le Budget principal des dépenses et le Budget supplémentaire des dépenses) et les sources de recettes alloués à l'Agence du revenu du Canada pour ce qui suit : les initiatives politiques et opérationnelles découlant de différents budgets fédéraux et énoncés économiques; les transferts de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour les services de gestion des locaux et des biens immobiliers; les versements en vertu de l'Accord sur le bois d'œuvre résineux; les responsabilités liées à l'harmonisation de la taxe de vente en Ontario et en Colombie-Britannique; les versements d'allocations spéciales pour enfants et la mise en oeuvre d'initiatives visant à améliorer l'efficience.

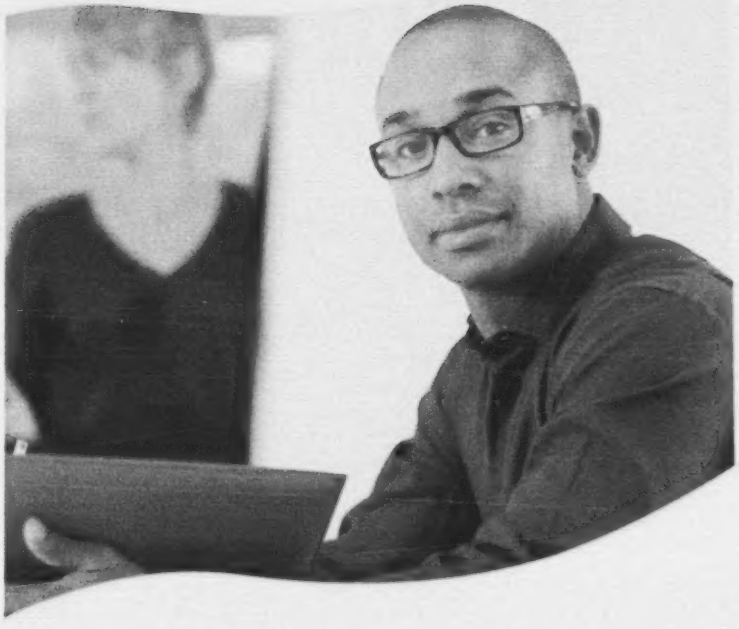
Le total des dépenses pour les exercices 2012-2013 à 2014-2015 comprend aussi certains rajustements techniques comme les rajustements de reports de l'exercice précédent de l'ARC et le financement des allocations de maternité et des indemnités de départ. L'exercice 2014-2015 comprend aussi le financement pour le paiement transitoire unique découlant de la décision du gouvernement d'utiliser un système de paye en arrérages.

Pour les exercices 2012-2013 à 2017-2018, les crédits de l'ARC montrent une diminution principalement attribuable au financement reçu pour l'amélioration du système de traitement des déclarations de revenus des particuliers et pour différentes ententes salariales, lequel est largement compensé par des diminutions attribuables à ce qui suit :

- la mise en oeuvre d'initiatives visant à améliorer l'efficience;
- la fluctuation des autorisations législatives de l'ARC pour les versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre* et les taux des cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés;
- la diminution prévue du financement pour la mise en œuvre de la taxe de vente harmonisée en Ontario et en Colombie-Britannique et du crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable ainsi que pour l'administration de l'Accord sur le bois d'œuvre résineux;
- d'autres réductions telles que : le transfert à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour les services de gestion des locaux et des biens immobiliers; le rajustement au financement déjà transféré à Services partagés Canada; le transfert à l'École de la fonction publique du Canada.

Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements au sujet des crédits de l'ARC, consultez le Budget principal des dépenses 2015-2016[iv] sur le site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.



Section 2 : Analyse des programmes par résultat stratégique

Programme : Aide aux contribuables et aux entreprises

Le programme d'Aide aux contribuables et aux entreprises s'est engagé à fournir aux contribuables, en temps opportun, les renseignements exacts dont ils ont besoin pour se conformer aux lois fiscales du Canada. Notre site Web est organisé en fonction des besoins des contribuables et fournit des renseignements détaillés sur les programmes et les services que l'ARC offre aux particuliers et aux familles, aux entreprises, aux organismes de bienfaisance et aux donateurs ainsi qu'aux représentants. Les contribuables ayant des besoins plus complexes en matière de renseignements peuvent communiquer avec nos centres d'appels, consulter nos interprétations techniques ou avoir recours à nos services de décisions anticipées. Pour soutenir encore davantage les contribuables, nous surveillons les organismes et gérons les régimes enregistrés afin d'assurer qu'ils répondent aux exigences prévues par la loi.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016[1]	Dépenses prévues 2016-2017[1]	Dépenses prévues 2017-2018[1]
280 181 661	**280 181 661**	281 567 318	277 088 894

[1] **Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2015. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Alors que dans une année donnée, les dépenses prévues peuvent inclure des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses, cette année ce n'est pas le cas.**

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
3 780	3 697	3 692

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les particuliers et les entreprises ont accès aux renseignements et aux services dont ils ont besoin pour observer volontairement les lois fiscales.	Pourcentage des objectifs atteints concernant les normes de service sur les demandes de renseignements des particuliers et des entreprises	100 %	Mars 2016
Les organismes et les entreprises administrant ou produisant les régimes enregistrés, les organismes de bienfaisance et les produits passibles de droits d'accise observent les lois applicables.	Pourcentage des vérifications à l'égard des organismes de bienfaisance, des régimes enregistrés et des produits qui sont effectuées par rapport aux prévisions	100 %	Mars 2016

Faits saillants de la planification

Le site Web de l'ARC offre des renseignements opportuns, exacts et pertinents aux Canadiens qui préfèrent chercher des réponses à leurs questions en ligne d'abord. L'Agence investit considérablement afin de tenir son site Web à jour et facile d'emploi, et elle améliore continuellement les renseignements et les services en ligne.

L'ARC reconnaît l'importance de répondre aux besoins variés des contribuables au moyen d'une vaste gamme de services d'information. Les services de centre d'appels de l'Agence répondent à la fois aux demandes de renseignements simples et complexes et fournissent des renseignements précis concernant un contribuable sous réserve de l'authentification de l'identité. En outre, l'ARC a adopté de nouveaux modes et produits de communication, comme les médias sociaux, pour répondre aux attentes des contribuables et tirer parti de la rapidité et de la souplesse des moyens modernes pour fournir des renseignements. Par exemple, des vidéos sur les impôts et les prestations sur le canal YouTube de l'ARC génèrent actuellement près de 40 000 visionnements, et l'Agence maintient une présence active sur Twitter avec environ 49 500 abonnés.

> L'ARC adopte une approche proactive en matière d'éducation et de sensibilisation.

L'ARC adopte une approche proactive en matière d'éducation et de sensibilisation. Cela comprend l'identification des contribuables les plus susceptibles de bénéficier d'une interaction plus ciblée et la collaboration avec eux. Ces contribuables peuvent comprendre les particuliers, les petites et moyennes entreprises ainsi que les Autochtones, les aînés, les nouveaux arrivants et les jeunes. Les activités de sensibilisation de l'Agence l'amènent à collaborer avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux ainsi qu'avec divers autres groupes, afin d'éduquer, de promouvoir et de faire connaître les programmes, les services et les prestations. Récemment,

un million de dollars supplémentaire ont été attribués au Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt de l'ARC afin de développer le programme. Le financement permettra d'accroître la promotion du programme auprès d'autres organisations et il permettra également à l'ARC d'offrir une meilleure formation et un soutien améliorés aux organismes communautaires qui participent pour la première fois au programme.

Sous-programme : Services aux contribuables – Demandes et produits de renseignements

Le sous-programme Services aux contribuables – Demandes et produits de renseignements donne aux contribuables les renseignements précis et opportuns dont ils ont besoin pour se conformer aux lois fiscales canadiennes dans note site Web, en réponse aux demandes de renseignements et dans des produits imprimés.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018
150 091 815	148 701 983	148 534 210

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
2 112	2 103	2 102

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les particuliers ont accès à des réponses rapides et exactes à leurs demandes de renseignements fiscaux.	Pourcentage des particuliers qui parviennent à joindre le service téléphonique de l'ARC (période de pointe[1])	85 %	Mars 2016
	Pourcentage des particuliers qui parviennent à joindre le service téléphonique de l'ARC (en dehors de la période de pointe[2])	80 %	Mars 2016
	Pourcentage des documents de référence internes mis à jour correctement à l'intention des agents des services aux contribuables (particuliers)	100 %	Mars 2016
Les entreprises ont accès à des réponses rapides et exactes à leurs demandes de renseignements fiscaux.	Pourcentage des entreprises qui parviennent à joindre le service téléphonique de l'ARC	85 %	Mars 2016
	Pourcentage des documents de référence internes mis à jour correctement à l'intention des agents des services aux contribuables (entreprises)	100 %	Mars 2016

1 La période de pointe commence le lundi de la troisième semaine complète de février et prend fin le vendredi de la semaine qui comprend la date limite de production des déclarations du 30 avril.

2 La période en dehors de la période de pointe commence le lundi suivant la date limite de production des déclarations du 30 avril et prend fin le vendredi de la deuxième semaine complète de février.

Faits saillants de la planification

> Plus de 100 sites Web des ministères et organismes fédéraux seront regroupés dans un seul site, Canada.ca.

Les Canadiens visitent plus de 100 millions de fois le www.arc.gc.ca[v] chaque année pour profiter de l'accès en tout temps à des renseignements fiscaux fiables et à jour. Au moyen du site Web, l'Agence maintient et fournit des centaines de formulaires et publications et plus de 20 millions de copies sont téléchargées chaque année. Pour compléter les renseignements du site Web et des portails, l'ARC élargit l'utilisation des médias sociaux, comme les fils RSS et Twitter, afin de mieux servir les contribuables qui utilisent ces modes de communication.

L'ARC dirige l'élaboration du thème « impôts » sur le nouveau site Web du gouvernement fédéral. D'ici 2016, plus de 100 sites Web des ministères et organismes fédéraux seront regroupés dans un seul site, Canada.ca[vi]. Les Canadiens bénéficieront d'un site plus facile à utiliser offrant un accès facile aux renseignements du gouvernement fédéral, tout en sachant que la sécurité demeure une priorité absolue dans le développement de Canada.ca[vi].

Les centres d'appels de l'ARC traitent des millions de demandes de renseignements fiscaux chaque année et continueront d'être un mode de service clé. Dans le cadre de son engagement à améliorer de façon continue le temps de réponse du service et le service général aux contribuables, l'ARC met en oeuvre l'Initiative de transformation des centres de contact afin de mettre à niveau les technologies téléphoniques et normaliser l'infrastructure dans l'ensemble des centres d'appels de l'ARC.

Réalisations attendues

> **L'initiative de transformation des centres de contact du gouvernement fédéral verra les centres d'appels de l'ARC adopter une infrastructure de technologie commune, avec la possibilité d'ajouter de nouvelles fonctions qui doivent être lancées à compter de 2016-2017, comme l'acheminement basé sur les compétences et la mise en file d'attente connexe. Le projet fournira aussi l'accès à des outils améliorés pour l'établissement de rapports, la surveillance, la qualité du service aux clients et la gestion des effectifs.**

Sous-programme : Organismes de bienfaisance

Le sous-programme des organismes de bienfaisance assure l'enregistrement des organismes de bienfaisance, des associations canadiennes de sport amateur et des organismes de services nationaux dans le domaine des arts. Nous leur fournissons des renseignements et des conseils techniques afin de les aider à se conformer aux lois fiscales et nous procédons à des examens et à des vérifications pour l'application de l'observation.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018
29 830 283	31 261 406	29 885 269

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
337	334	330

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les organismes de bienfaisance enregistrés et les demandeurs du statut d'organisme de bienfaisance reçoivent un service en temps opportun.	Pourcentage des appels des organismes de bienfaisance dans la file d'attente de l'agent qui obtiennent une réponse dans les deux minutes	80 %	Mars 2016
	Pourcentage des demandes d'enregistrement à titre d'organisme de bienfaisance qui sont examinées et auxquelles on répond dans les délais établis (deux mois pour les demandes simples et six mois pour les demandes normales)	80 %	Mars 2016
L'inobservation des lois et des règlements par les organismes de bienfaisance est détectée et abordée.	Pourcentage des organismes de bienfaisance qui produisent leur déclaration de renseignements annuelle à temps	80 %	Mars 2016
	Pourcentage des organismes de bienfaisance qui sont connus pour participer à des arrangements relatifs à des dons utilisés comme abris fiscaux qui font l'objet d'une vérification	100 %	Mars 2016

Faits saillants de la planification

Chaque année, les Canadiens donnent des milliards de dollars pour appuyer les organismes de bienfaisance enregistrés. En 2012, les organismes de bienfaisance enregistrés ont émis 14 milliards de dollars en reçus officiels pour des dons. L'ARC enregistre les organismes de bienfaisance, les associations canadiennes de sport amateur et les organismes de services nationaux dans le domaine des arts, et elle surveille leur respect des exigences liées au statut de bienfaisance.

Chaque année, l'Agence traite plus de 83 000 déclarations de renseignements d'organismes de bienfaisance enregistrés et elle effectue des centaines de vérifications auprès des organismes de bienfaisance. L'ARC prend une approche d'éducation d'abord pour les organismes de bienfaisance, leur offrant tous les renseignements et les outils dont ils ont besoin afin de se conformer volontairement. Lorsqu'un organisme ne respecte pas les exigences prévues par la loi pour conserver son statut d'organisme de bienfaisance, l'ARC lui fournit des renseignements additionnels et lui donne des occasions de corriger la situation. Chaque année, moins de 1 % des organismes de bienfaisance voient leur status d'organisme de bienfaisance être révoqué.

Réalisations attendues

> L'ARC élaborera de nouveaux services électroniques, en particulier la production électronique des formulaires T3010, *Déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés*, et T2050, *Demande d'enregistrement d'un organisme de bienfaisance* en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Ces services faciliteront l'observation de la loi par les organismes de bienfaisance et réduiront la paperasse.

AU PREMIER PLAN

Collaboration avec les organismes de bienfaisance

Il y a plus de 86 000 organismes de bienfaisance enregistrés au Canada, et chacun d'eux joue un rôle important dans notre société en fournissant des services très utiles aux Canadiens, y compris les citoyens les plus vulnérables.

En reconnaissance de l'important travail qu'accomplissent les organismes de bienfaisance, le gouvernement du Canada leur offre une aide par l'entremise du régime fiscal. L'enregistrement à titre d'organisme de bienfaisance en vertu de la loi donne aux organismes des privilèges fiscaux uniques, soit une exemption de l'impôt sur le revenu et la capacité de délivrer des reçus officiels de dons et de recevoir des dons d'autres organismes de bienfaisance enregistrés.

L'enregistrement vient également de pair avec l'obligation de suivre des règles de longue date visant les organismes de bienfaisance, prévues dans la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

En tant que régulateur fédéral des organismes de bienfaisance, l'ARC a le mandat de protéger l'intégrité du régime fiscal et le secteur de la bienfaisance dans son ensemble, en s'assurant que les organismes de bienfaisance enregistrés comprennent et suivent ces règles. L'ARC favorise l'observation volontaire par les organismes de bienfaisance au moyen d'un programme équilibré de sensibilisation, des services à la clientèle et d'une exécution responsable.

L'approche que l'ARC adopte à l'égard de l'observation préconise d'abord la sensibilisation. Elle fournit en effet aux organismes de bienfaisance tous les renseignements et outils dont ils ont besoin pour observer volontairement la loi. Pour ce faire, nous communiquons des renseignements de qualité, par exemple au moyen de notre programme des services à la clientèle et de la sensibilisation du public, et par l'élaboration de ressources éducatives, comme des webinaires et des vidéos, de même que des politiques et lignes directrices diffusées sur notre site Web.

Les vérifications constituent également un élément important de nos efforts. Grâce aux vérifications, l'ARC peut s'assurer que les organismes de bienfaisance enregistrés comprennent les exigences en matière d'enregistrement et qu'ils utilisent leurs ressources, en particulier les dons des Canadiens, conformément à la Loi. L'ARC effectue des vérifications auprès d'environ 1% des organismes de bienfaisance enregistrés (entre 800 et 900) à l'échelle du Canada chaque année.

La grande majorité des organismes de bienfaisance qui font l'objet d'une vérification satisfont aux exigences de la Loi, et seule une très petite proportion des vérifications entraînent de graves conséquences, comme des sanctions ou la révocation de l'enregistrement. En travaillant en étroite collaboration avec l'ARC, la vaste majorité des organismes de bienfaisance sélectionnés aux fins de vérification sont en mesure de corriger tous les problèmes cernées en matière d'inobservation et continuent de mener leurs activités de bienfaisance au bénéfice de tous les Canadiens.

Sous-programme : Politique, décisions et interprétations

Le sous-programme de la politique, décisions et interprétations donne aux contribuables, aux inscrits et aux intermédiaires fiscaux des décisions anticipées et offre des décisions contraignantes et des interprétations non contraignantes des lois appliquées par l'ARC (incluant les questions liées au *Régime de pensions du Canada* et à la *Loi sur l'assurance-emploi*). Ce faisant, nous donnons aux contribuables une certitude précoce en expliquant la façon dont la législation s'applique à des situations particulières. Nous élaborons également la politique législative en collaboration avec le ministère des Finances et assurons la prestation des services de politique législative et des services administratifs aux autres organismes du gouvernement du Canada.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018
79 316 031	79 640 665	77 343 422

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
1 115	1 045	1 045

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les contribuables et les entreprises reçoivent des décisions et des interprétations rapides en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur la taxe d'accise* et d'autres lois fédérales.	Décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu rendues dans les 90 jours ouvrables	85 %	Mars 2016
	Interprétations techniques rendues dans les 90 jours ouvrables	85 %	Mars 2016
	Décisions et interprétations en matière de TPS/TVH – répondre aux demandes écrites dans les 45 jours ouvrables (cela exclut les décisions et interprétations qui sont hautement techniques et qui créent des précédents ou des politiques)	80 %	Mars 2016
L'inobservation de la *Loi sur l'accise* et de la *Loi de 2001 sur l'accise* en ce qui concerne les produits passibles de droits est détectée et abordée.	Pourcentage des examens réglementaires de l'accise et des activités d'observation de l'accise effectués par rapport aux prévisions	100 %	Mars 2016

> L'ARC surveille les régimes de revenu différé et d'épargne, qui détiennent des actifs totalisant environ 2 mille milliards de dollars.

Faits saillants de la planification

Les contribuables et les fiscalistes qui ont des besoins de renseignements plus complexes ont accès à l'expertise de l'ARC par l'intermédiaire d'un bon nombre de modes de prestation, y compris les publications techniques sur le site Web et en demandant des décisions et des interprétations. L'ARC prépare de façon continue de nouvelles publications afin de fournir aux contribuables les renseignements techniques les plus à jour et les plus pertinents. Fait tout aussi important, nous nous assurons que nos publications sont à jour et tiennent compte des éléments nouveaux dans la législation et la jurisprudence. Des intervenants, tels les Comptables professionnels agréés du Canada, ont offert d'établir un partenariat avec l'ARC, associant leur expertise fiscale à nos efforts afin de veiller à ce que chacun ait accès à des renseignements à jour et de haute qualité.

Chaque année, l'Agence répond à plus de 100 000 demandes de renseignements verbales et écrites pour des décisions ou des interprétations concernant une loi appliquée par l'ARC. En expliquant la façon dont les mesures législatives s'appliquent à des situations particulières, l'Agence offre aux contribuables une certitude précoce. En outre, l'ARC doit s'assurer que les cotisations au Régime de pension du Canada (RPC) et d'assurance-emploi (AE) sont retenues, versées et déclarées conformément à la loi. Elle répond par ailleurs à environ 40 000 demandes de décisions en matière du RPC/AE chaque année.

Réalisations attendues

> **D'ici 2017, l'ARC élaborera un service électronique pour les décisions afin de permettre aux clients d'envoyer leurs demandes de décisions et d'interprétations et de recevoir des réponses par voie électronique.**

Sous-programme : Régimes enregistrés

Le sous-programme des régimes enregistrés enregistre, vérifie et approuve les cotisations versées aux régimes de revenu différé et d'épargne afin de s'assurer qu'elles respectent les dispositions de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Nous présentons des renseignements sur les régimes enregistrés dans notre site Web et en réponse aux demandes de renseignements.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018
16 311 026	17 078 731	16 583 179

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
175	174	174

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les administrateurs des régimes enregistrés et leurs agents reçoivent un service rapide en réponse à leurs demandes.	Pourcentage des demandes de régimes enregistrés examinées dans les délais établis (180 jours)	85 %	Mars 2016
L'inobservation de la loi et du règlement sur les régimes enregistrés par les administrateurs de régimes enregistrés et leur agents est détectée et abordée.	Pourcentage des vérifications des régimes enregistrés effectuées par rapport aux prévisions	100 %	Mars 2016

Faits saillants de la planification

Les régimes enregistrés sont des outils d'épargne et de retraite efficaces offerts aux Canadiens pour les aider à planifier et à assurer un revenu pour l'avenir. L'ARC surveille les régimes de revenu différé et d'épargne, qui détiennent des actifs totalisant environ 2 mille milliards de dollars. L'Agence enregistre et surveille les régimes, approuve la déduction des cotisations des employeurs aux régimes de retraite à prestations déterminées et offre des renseignements sur les régimes enregistrés dans le site Web de l'ARC et en réponse à des demandes de renseignements.

Réalisations attendues

> **L'ARC mettra à jour les systèmes de technologie de l'information à l'appui des régimes enregistrés d'ici 2016. Cette initiative est conforme au programme général de durabilité et de modernisation de la TI de l'ARC qui vise à voir à ce que toutes les applications essentielles fonctionnent efficacement.**

Programme : Cotisations des déclarations et traitement des paiements

Le programme des cotisations des déclarations et traitement des paiements évalue et traite les déclarations de revenus et les paiements aux particuliers et aux entreprises le plus rapidement et adéquatement possible, fournissant ainsi une certitude précoce aux contribuables afin de les aider à gérer leur situation fiscale avec confiance. Nous visons à réduire la paperasse par la prestation de services simplifiés et opportuns aux particuliers et aux entreprises tout en protégeant l'assiette fiscale du Canada.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016[1,2]	Dépenses prévues 2016-2017[1,2]	Dépenses prévues 2017-2018[1,2]
614 590 330	**614 590 330**	605 246 609	596 586 054

[1] Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2015. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Alors que dans une année donnée, les dépenses prévues peuvent inclure des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses, cette année ce n'est pas le cas.

[2] La réduction dans les dépenses prévues de 2015-2016 à 2017-2018 pour le programme Cotisations des déclarations et traitement des paiements est due principalement aux ajustements dans le financement lié à l'amélioration du système de traitement des déclarations de revenus des particuliers ainsi que d'autres projets d'investissement majeurs, et la conclusion du financement reçu pour des projets spéciaux.

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
6 415	6 192	6 148

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les particuliers, les entreprises et les inscrits reçoivent en temps opportun des avis de cotisation et un traitement des paiements de l'impôt exacts.	Pourcentage des objectifs atteints concernant les normes de service sur le délai de traitement des déclarations des particuliers, des entreprises et de la TPS/TVH	100 %	Mars 2016

Faits saillants de la planification

La vaste gamme de services électroniques de l'ARC est devenue le mode de service préféré pour un grand nombre de contribuables : plus de 80 % des particuliers produisent leur déclaration de revenus en ligne. Les portails sécurisés de l'ARC – **Mon dossier** pour les particuliers, **Mon dossier d'entreprise** pour les entreprises et Représenter un client pour les intermédiaires fiscaux – permettent aux contribuables et à leurs représentants de vérifier les renseignements et d'effectuer un large éventail de transactions à leur convenance. Les services électroniques aident l'ARC à envoyer des remboursements plus rapidement et à diminuer le coût global de l'administration fiscale en réduisant les coûts du traitement et des envois postaux.

L'ARC rend les renseignements et les services électroniques accessibles à partir des appareils mobiles. La première application mobile de l'Agence pour les entreprises, lancée en 2014, permet aux utilisateurs de mieux gérer leurs affaires fiscales en créant des rappels d'acomptes provisionnels, de déclarations et de versements. En 2015, l'ARC lancera une application mobile qui permettra aux particuliers d'accéder à des renseignements fiscaux de base comme les avis de cotisation. Les applications mobiles sont la prochaine étape logique dans l'élan de l'ARC visant à trouver de meilleurs moyens d'offrir des services d'impôt et de prestations pratiques et rentables aux Canadiens.

> En 2013-2014, 80 % des particuliers ont produit leur déclaration de revenus en ligne.

L'ARC ne compromet pas la sécurité des renseignements des contribuables dans la prestation des services électroniques. Des approches novatrices aident l'Agence à répondre aux attentes à l'égard de la sécurité et de la commodité. Par exemple, l'ARC simplifie l'inscription à **Mon dossier** en mettant en place un processus d'authentification en deux volets. Le premier niveau accordera aux utilisateurs l'accès sécurisé et limité aux services et aux renseignements de **Mon dossier,** y compris l'état d'un remboursement, le plafond de cotisation à un compte d'épargne libre d'impôt, le maximum déductible au titre d'un REER et une version abrégée de l'avis de cotisation T1 électronique. Le deuxième niveau accordera l'accès sécurisé à tous les services de **Mon dossier** et la livraison électronique de l'avis de cotisation T1 détaillé, mais exigera que l'utilisateur suive le processus d'enregistrement intégral à **Mon dossier**.

L'ARC lancera un nouveau service de courrier en ligne, en 2015, afin de réduire le volume de la correspondance livrée par la poste. Les contribuables ayant choisi le nouveau service « Gérer le courrier en ligne » seront avisés par courriel lorsqu'ils auront une nouvelle correspondance dans **Mon dossier**. Ce service de prestation électronique pratique veillera à ce que les renseignements des contribuables soient sécurisés et protégés.

L'ARC poursuivra sa collaboration avec les développeurs de logiciels de préparation de déclarations commerciaux afin d'améliorer les logiciels de production de déclarations. En 2015, l'Agence lancera un service de livraison des données fiscales au moyen duquel les représentants autorisés qui utilisent des logiciels homologués par l'ARC (TED) avec l'option de livraison des données fiscales pourront remplir certaines parties d'une déclaration de revenu et de prestations au moyen de renseignements provenant de l'ARC. Le service fournira des renseignements comme les relevés T4 et les relevés de la prestation universelle pour la garde d'enfants. Avec le temps, cette option sera élargie afin d'inclure les particuliers qui utilisent des logiciels homologués pour IMPÔTNET. Les formulaires d'impôt remplis automatiquement à l'aide des données provenant de l'ARC rendront plus facile la production des déclarations pour les contribuables et augmenteront l'exactitude en réduisant les erreurs faites pendant l'entrée manuelle des données.

Sous-programme : Traitement des déclarations et des paiements des particuliers

Le sous-programme de traitement des déclarations et paiement des particuliers aide les particuliers à se conformer volontairement aux lois fiscales du Canada en traitant leurs renseignements et leurs paiements aussi rapidement et précisément que possible. Nous évaluons et validons les renseignements qu'ils fournissent et les informons des résultats de leur évaluation ou réévaluation.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Dépenses prévues 2015-2016[1]	Dépenses prévues 2016-2017[1]	Dépenses prévues 2017-2018[1]
320 303 789	316 787 161	308 773 907

[1] La réduction dans les dépenses prévues de 2015-2016 à 2017-2018 pour le sous-programme Traitement des déclarations et paiement des particuliers est due principalement aux ajustements dans le financement lié à l'amélioration du système de traitement des déclarations de revenus des particuliers et à la conclusion du financement reçu pour projets spéciaux.

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
4 344	4 265	4 226

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les particuliers déclarants reçoivent en temps opportun des avis de cotisation exacts.	Pourcentage des objectifs atteints concernant les normes de service sur les activités relatives aux déclarations T1 des particuliers et T3 des fiducies	100 %	Mars 2016
	Pourcentage des déclarations des particuliers (T1) traitées avec exactitude	98 %	Mars 2016
	Pourcentage des déclarations des particuliers (T1) reçues à temps et traitées avant la mi-juin	98 %	Mars 2016
Les particuliers produisent leur déclaration par voie électronique	Taux de production par voie électronique des particuliers (T1) (période de production des déclarations)	82 %	Mars 2016
Les activités de validation permettent de déceler l'inobservation, par les particuliers, des obligations législatives en matière de déclaration et de prendre des mesures à leur égard.	Ratio de la valeur monétaire moyenne des cotisations établies lors des examens ciblés par rapport aux examens aléatoires	Ratio minimum de 2:1	Mars 2016
	Pourcentage des examens de validation prévus des déclarations des particuliers (T1) effectués	100 %	Mars 2016

Faits saillants de la planification

L'ARC établit des cotisations pour plus de 28 millions de déclarations des particuliers par année. Les cotisations comprennent la détermination du statut des obligations fiscales d'un particulier, le repérage et la correction des erreurs, la communication aux contribuables des impôts dus et le versement des remboursements. La production électronique accélère le traitement des déclarations et des paiements en plus d'être plus économique que les options sur papier traditionnelles. Les erreurs trouvées par l'ARC équivalent habituellement à plus d'un milliard de dollars en cas d'inobservation, et l'Agence récupère plus de 100 millions de dollars en redressements favorables chaque année.

> L'ARC établit des cotisations pour plus de 28 millions de déclarations des particuliers par année.

Réalisations attendues

L'ARC prendra les mesures suivantes :

- Elle lancera une application mobile qui permet aux particuliers de voir une version abrégée de l'avis de cotisation, le maximum déductible au titre d'un REER et les droits de cotisation à un compte d'épargne libre d'impôt en 2015.
- Elle lancera la livraison électronique des avis de cotisation en 2015, dans le but de rendre 80 % de la correspondance accessible en ligne dans les deux prochaines années.
- Elle acceptera des déclarations supplémentaires d'années antérieures au moyen de la TED et d'IMPÔTNET d'ici février 2016.
- Elle élargira le service de livraison des données fiscales aux particuliers qui utilisent les logiciels homologués IMPÔTNET d'ici février 2016.
- Elle continuera de réaliser des progrès dans le cadre du projet de restructuration des systèmes T1 afin de moderniser les systèmes de cotisation des déclarations de revenus des particuliers et de comptabilité, dont l'achèvement est prévu pour 2019-2020. Cette initiative permettra d'établir un fondement solide, souple et résilient pour le Programme T1. Les systèmes modernisés aideront aussi à mettre en place de futures améliorations des services.
- Encourager le recours au dépôt direct afin de s'assurer de recevoir rapidement les remboursements et les prestations.

AU PREMIER PLAN

La réduction de la paperasse pour les petites et moyennes entreprises

L'ARC s'est engagée à réduire la paperasse et à rendre plus facile pour les particuliers et petites entreprises et moyennes entreprises (PME) l'accès aux services de l'ARC et le respect de leurs obligations fiscales. Des consultations dans l'ensemble du Canada sur la réduction de la paperasse, menées à l'automne 2014, joueront un rôle déterminant dans le façonnement des plans d'action de l'ARC pour la réduction de la paperasse au cours des trois prochaines années. L'Agence continuera d'élaborer des stratégies visant à réduire le temps que les entreprises consacrent à leurs taxes et impôts afin qu'elles puissent se concentrer sur la création d'emplois et la croissance économique.

Faits saillants de la planification

L'ARC prendra les mesures suivantes :

- Elle continuera d'élargir le service « Soumettre un document » aux nouvelles charges de travail pour les inscrits aux fins de la TPS/TVH d'ici avril 2015.
- Elle améliorera le service « Inscription en direct des entreprises » afin de simplifier le processus et rendre l'inscription plus facile pour les entreprises d'ici avril 2015.
- Elle ajoutera une option de paiement dans IMPÔTNET TPS pour les entreprises d'ici octobre 2015.
- Elle lancera d'ici 2016-2017 la production électronique pour le formulaire T1135, *Bilan de vérification du revenu étranger*, pour les sociétés.
- Elle rendra compte des résultats des consultations pancanadiennes sur la réduction de la paperasse au printemps de 2015. Elle élaborera et mettra en oeuvre des plans d'action sur la réduction de la paperasse fondés sur le rapport sur les consultations.
- Faire en sorte que tout paiement soit effectué par dépôt direct pour les contribuables qui se sont inscrits à l'un ou plusieurs paiements à l'ARC au moyen de cette méthode pour veiller à offrir un service sécurisé, rapide, pratique et rentable.

Sous-programme : Traitement des déclarations et des paiements des entreprises

Le sous-programme de traitement des déclarations et paiement des entreprises aide les entreprises à se conformer volontairement aux lois fiscales du Canada en traitant leurs renseignements et leurs paiements aussi rapidement et précisément que possible. Nous évaluons et validons les renseignements qu'ils fournissent et les informons des résultats de leur évaluation ou réévaluation. Nous effectuons l'inscription des entreprises pour obtenir un numéro d'entreprise et nous administrons les T2, la TPS/TVH et les programmes d'accise et des autres prélèvements.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

> Plus de 1,9 million d'entreprises sont inscrites à Mon dossier d'entreprise.

Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018
294 286 541	288 459 448	287 812 147

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
2 071	1 927	1 922

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les entreprises déclarantes reçoivent en temps opportun des avis de cotisation et un traitement des paiements exacts.	Pourcentage des objectifs atteints concernant les normes de service sur les activités des entreprises déclarantes (T2, TPS/TVH, accise et autres prélèvements)	100 %	Mars 2016
	Pourcentage des déclarations T2 traitées avec exactitude	98 %	Mars 2016
Les sociétés produisent par voie électronique.	Taux de production par voie électronique des sociétés (T2) (exercice)	85 %	Mars 2016
Les paiements au receveur général sont traités à temps.	Pourcentage des paiements effectués au receveur général qui sont déposés dans les 24 heures suivant réception	96 %	Mars 2016

Faits saillants de la planification

Les entreprises et leurs représentants fiscaux utilisent beaucoup les services électroniques de l'ARC : la grande majorité des déclarations de revenus des sociétés et des déclarations de TPS/TVH sont produites par voie électronique. En outre, plus de 1,9 million d'entreprises sont inscrites à **Mon dossier d'entreprise**, le portail en ligne de l'Agence pour les entreprises. Les services électroniques donnent la possibilité d'interagir avec l'ARC par voie électronique concernant divers comptes d'entreprise, et sont pratiques, faciles à utiliser, rapides et sécurisés.

L'ARC maintient aussi le système des numéros d'entreprise du Canada. Le numéro d'entreprise est un identificateur unique du client qui est attribué à une entreprise afin de simplifier ses affaires avec les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux, et autochtones et les administrations municipales. Le système est fondé sur le principe d'une entreprise, un numéro, et il est un facteur déterminant pour la réduction de la paperasse.

Réalisations attendues

L'ARC prendra les mesures suivantes :

- Elle améliorera le service d'inscription en ligne des entreprises afin de simplifier le processus et de rendre l'inscription des entreprises plus facile d'ici avril 2015.
- Elle améliorera les systèmes qui soutiennent le Programme du numéro d'entreprise afin d'en renforcer l'intégrité d'ici 2018-2019.
- Elle ajoutera une option de paiement dans IMPÔTNET TPS pour les entreprises d'ici octobre 2015.
- Elle étendra le service « Soumettre des documents » au Programme de déclarations et de remboursements de la TPS/TVH, au Programme des décisions au titre du Régime de pensions du Canada et de l'assurance-emploi et au Programme de vérification des T2 d'ici octobre 2016.
- En collaboration avec Industrie Canada, elle élaborera un plan d'adoption stratégique du numéro d'entreprise afin de promouvoir l'utilisation du système du numéro d'entreprise dans le but de renforcer les programmes fédéraux et les partenariats provinciaux et territoriaux.

Programme : Observation en matière de déclaration

Le programme de l'observation en matière de déclaration vise à protéger l'intégrité du régime d'observation volontaire du Canada en déterminant et en ciblant le petit segment de la population qui ne déclare pas les montants exacts. Nos interventions d'observation suivent une approche progressive qui passe de l'influence de l'observation à son application. Nous cherchons à influencer les attitudes envers l'observation en sensibilisant davantage le contribuable à ses obligations fiscales au moyen d'activités de sensibilisation ciblées, du service à la clientèle et de l'éducation. Nous effectuons également des examens, des vérifications et des enquêtes à l'échelle nationale et internationale afin d'assurer l'observation des lois fiscales du Canada.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016[1]	Dépenses prévues 2016-2017[1]	Dépenses prévues 2017-2018[1]
1 045 193 249	**1 045 193 249**	1 031 278 872	1 032 337 340

[1] **Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2015. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Alors que dans une année donnée, les dépenses prévues peuvent inclure des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses, cette année, ce n'est pas le cas.**

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
9 807	9 656	9 651

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et abordés en ciblant les mesures d'observation au moyen d'une évaluation du risque efficace.	Taux de changement (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction du risque qui permettent de repérer des cas d'inobservation chez les particuliers et les sociétés)	75 %	Mars 2016

Faits saillants de la planification

Les contribuables sont tenus par la loi de déclarer des renseignements exacts à l'ARC, et celle-ci se fonde sur ces renseignements pour déterminer les obligations des contribuables. Pour faire respecter les exigences en matière de déclaration, l'ARC mène des vérifications et des enquêtes. L'ARC complète ses activités d'exécution par des interventions précoces visant à encourager l'autocorrection et à prévenir l'inobservation. L'analyse avancée des données soutient ces approches complémentaires en permettant de déterminer plus facilement là où une intervention précoce est la plus nécessaire et à quel moment. Par exemple, l'Agence aide les petites et moyennes entreprises de façon proactive à des moments clés de leur cycle économique à l'aide d'interventions comme des produits éducatifs et des lettres de rappel visant des types d'inobservation précis. L'Agence offre également une façon pour les contribuables de se dénoncer volontairement et de corriger leur situation fiscale au moyen du Programme au succès croissant, de divulgation volontaire. Chaque année, des milliers de contribuables profitent de ce Programme et travaillent en collaboration avec l'ARC pour corriger leurs déclarations.

> L'Agence aide les petites et moyennes entreprises de façon proactive à observer la loi à des moments clés de leur cycle économique.

Environ 70 % des particuliers et des entreprises font appel aux services d'un intermédiaire fiscal. Les approches complémentaires de l'Agence comprennent une étroite collaboration avec les intermédiaires fiscaux, qui est destinée à favoriser l'observation et à réduire les erreurs courantes. En 2013-2014, l'ARC a entrepris de vastes consultations sur un programme proposé d'inscription des préparateurs de déclarations de revenus, et ce, dans le but de mobiliser directement les préparateurs de déclarations en vue d'améliorer le service et l'observation. Au cours de la période de planification, l'ARC ira de l'avant avec un programme d'inscription qui tiendra compte de la rétroaction reçue d'un large éventail d'intervenants, y compris la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, la Fondation canadienne de fiscalité, les Comptables professionnels agréés du Canada, les Comptables généraux accrédités, l'Association de TED du Canada et l'Association de la planification fiscale et financière.

L'ARC renforce continuellement l'intégrité de ses programmes. Des équipes du renseignement d'entreprise ont été mises sur pied dans chaque région dans le but de combiner l'analyse avancée des données avec les processus d'évaluation des risques établis et les connaissances locales, et ce, dans le but d'identifier les contribuables qui présentent le risque le plus élevé d'inobservation et de prendre des mesures à leur égard. Cela vient également renforcer l'intégrité du processus de sélection de la charge de travail en séparant la décision concernant qui sera soumis ou non à une vérification de la vérification comme telle. Tout en améliorant la sélection de la charge de travail, l'ARC a instauré des normes d'assurance de la qualité plus rigoureuses et a mis sur pied des équipes régionales distinctes chargées d'examiner le travail des vérificateurs de façon indépendante avant

la fermeture d'un dossier. Les équipes des Renseignements d'entreprise et de l'assurance de la qualité relèvent des sous-commissaires régionaux. Ces mesures constituent d'importantes manifestations de l'engagement qu'a pris l'ARC à l'égard de la qualité, de l'uniformité et de l'intégrité des activités de programme.

Le traitement de l'observation à l'étranger et de la planification fiscale abusive est une grande priorité de l'ARC. L'augmentation du volume et de la vitesse des transactions commerciales et financières mondiales a entraîné de nouveaux défis aux administrations fiscales à l'échelle internationale. La capacité de l'ARC à aborder l'observation à l'étranger et la planification fiscale abusive a été renforcée par une gamme de mesures instaurées dans le Plan d'action économique de 2013 du gouvernement du Canada.

Ces mesures ont permis d'améliorer la capacité de l'ARC à surveiller les télévirements et à recueillir des données de sources nationales en vue de contrer efficacement les menaces d'évasion et d'évitement fiscaux internationaux. Le renouvellement et l'élargissement des conventions fiscales du gouvernement avec d'autres pays contribuent également aux efforts que déploie l'ARC en vue de lutter contre l'évasion fiscale internationale et la planification fiscale abusive. L'Agence est à élargir ses relations avec ses partenaires gouvernementaux à l'échelle nationale et internationale dans le but d'échanger les renseignements et les pratiques exemplaires, et elle contribue activement aux travaux de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) dans le domaine de l'évitement fiscal international, dont la norme commune de déclaration pour l'échange automatique de renseignements fiscaux entre administrations.

L'ARC s'emploie également à mobiliser davantage les principaux intervenants tel que les Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada) afin d'améliorer l'observation, de favoriser une meilleure collaboration et de réduire les erreurs ou les malentendus. Un accord historique entre l'ARC et CPA Canada officialise un partenariat important axé sur l'amélioration de notre régime fiscal.

L'ARC collabore étroitement avec les ministères des Finances et de la Justice du Canada afin de relever les faiblesses législatives, d'éliminer les échappatoires fiscales et d'élaborer de nouveaux outils législatifs permettant de faire face aux menaces naissantes. À l'aide du renvoi des enquêtes criminelles au Service des poursuites pénales du Canada aux fins de poursuite criminelle, l'ARC s'assure que les cas d'inobservation les plus graves sont assujettis à d'importantes conséquences.

L'ARC reconnaît que l'économie clandestine (EC) représente une menace pour l'assiette fiscale du Canada, et elle fait en sorte que les petites entreprises canadiennes peuvent difficilement se livrer une concurrence équitable. En guise de réponse, en novembre 2014, la ministre du Revenu national a déposé devant le Parlement une version actualisée de la Stratégie relative à l'EC. Cette stratégie relative à l'EC vise à approfondir la connaissance de l'EC par l'Agence, à réduire l'acceptabilité sociale de la participation à l'EC et à déployer une large gamme d'initiatives destinées à encourager l'observation et à réduire la participation à l'EC. Le Comité consultatif ministériel sur l'économie clandestine, nouvellement créé, contribuera également aux efforts continus de l'ARC pour lutter contre l'EC.

Sous-programme : Petites et moyennes entreprises

Le sous-programme des petites et moyennes entreprises rend exécutoire l'observation des lois fiscales du Canada par les petites et moyennes entreprises et les contribuables non-résidents. Il appuie l'observation au moyen de consultations avec le contribuable, l'éducation et l'établissement de partenariats avec les intervenants. Le programme utilise des principes de gestion des risques afin d'appliquer une approche équilibrée aux activités d'exécution de la vérification, y compris l'aide à la clientèle, le service à la clientèle et la qualité des vérifications connexes.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Dépenses prévues 2015-2016[1]	Dépenses prévues 2016-2017[1]	Dépenses prévues 2017-2018[1]
590 150 971	578 374 697	579 687 956

[1] **La réduction dans les dépenses prévues de 2015-2016 à 2017-2018 pour le sous-programme Petites et moyennes entreprises provient de la mise en oeuvre d'initiatives visant à améliorer l'efficience.**

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
6 068	5 931	5 930

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et abordés en ciblant les mesures d'observation au moyen d'une évaluation du risque efficace à l'égard des particuliers, des petites et moyennes entreprises et des non-résidents.	Taux de changement pour les vérifications des PME - impôt sur le revenu (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction du risque qui permettent de repérer des cas d'inobservation)	75 %	Mars 2016

Faits saillants de la planification

La population des petites et moyennes entreprises (PME) du Canada est vaste et compte environ trois millions de déclarants particuliers et deux millions de déclarants constitués en société. L'ARC s'assure que les PME respectent leurs obligations à l'aide d'un programme d'examens et de vérifications. En 2013-2014, l'ARC a effectué près de 40 000 examens et vérifications des déclarations produites par les PME. Ces activités ont généré une incidence fiscale annuelle de plus de 1 milliard de dollars. L'observation des PME est appuyée par l'éducation, la sensibilisation, la grande mobilisation des intervenants et le soutien en personne destiné à aider les contribuables à respecter leurs obligations fiscales.

Étant donné que de nombreuses PME se trouvent dans des secteurs de l'économie qui se caractérisent par les transactions au comptant, ces PME présentent aussi un risque plus élevé de participation à l'économie clandestine (EC). Pour cette raison, l'ARC consacre une grande partie de ses ressources de vérification de l'EC aux PME. Les vérifications sont les principaux outils que l'Agence utilise pour déceler et aborder les activités de l'EC. Pour compléter ces activités de vérification, des activités de sensibilisation liées à l'EC sont également menées en collaboration avec un grand nombre d'associations industrielles.

> La ministre du Revenu national a déposé devant le Parlement une version actualisée de la stratégie relative à l'EC visant à faire face à la menace de l'économie clandestine.

Pour aborder les activités clandestines dans la population des PME, l'ARC prendra les mesures suivantes :

- Elle mettra en oeuvre la stratégie triannuelle « Réduire la participation à l'économie clandestine » annoncée par la ministre du Revenu national en novembre 2014.
- Elle continue de faire appel à des équipes de spécialistes de l'EC, en mettant l'accent sur des dossiers et des secteurs précis qui présentent un risque accru d'activités de l'EC. Ces équipes emploient des techniques de vérification qui sont spécialement conçues pour déceler les revenus non déclarés.
- Elle poursuivra les efforts pour contrer la suppression électronique des ventes à l'aide d'équipes spécialisées, de techniques de vérification et de l'application de nouvelles dispositions relatives aux pénalités.
- Elle mettra en place des projets d'observation visant à évaluer le taux d'inobservation de secteurs d'activité particuliers et en ce qui concerne des questions ou des pratiques commerciales précises. Au besoin, on élargira la portée de ces projets.
- Utiliser le programme confidentiel des indices provenant de dénonciateurs, coordonné par le Centre national des indices, afin d'identifier les contribuables qui n'observent pas complètement leurs obligations en matière de déclaration des revenus, des déductions et des dépenses.
- Elle travaillera dans le but d'identifier les contribuables qui présentent un risque accru de récidive d'inobservation liée à l'EC et mènera des vérifications à leur endroit. Lorsque cela sera justifié, les récidivistes feront l'objet d'un renvoi aux fins d'une enquête criminelle possible.

En janvier 2014, l'ARC a annoncé un nouveau plan en trois points destiné à aider les PME à respecter plus facilement leurs obligations fiscales et à réduire la paperasse. Voici les trois éléments du plan.

> À la suite d'un projet pilote réussi, l'Initiative relative aux agents de liaison procure un soutien en personne aux petites entreprises à des moments clés de leur établissement et de leur croissance.

> Le Programme d'inscription des préparateurs de déclarations de revenus permet à l'ARC de collaborer directement avec les préparateurs de déclarations en vue de corriger les erreurs courantes et récurrentes avant que les déclarations de revenus ne soient produites.

> Un accent renforcé sur les dossiers à risque élevé à l'aide du renseignement d'entreprise approfondi, d'équipes de vérification spécialisées et d'approches comme des campagnes de rédaction de lettres, le but étant d'aborder des risques d'inobservation précis pour compléter les approches de vérification traditionnelles de l'ARC.

Réalisations attendues

> L'Initiative relative aux agents de liaison (IAL) a été élargie de façon à inclure toutes les régions du pays en 2014-2015. Au cours des trois prochaines années, l'ARC évaluera l'incidence de l'IAL sur l'observation volontaire.

> L'ARC ira de l'avant avec le Programme d'inscription des préparateurs de déclarations de revenus d'ici 2016-2017. Ce Programme permettra à l'Agence de déceler et de corriger plus facilement les erreurs récurrentes avant que les déclarations de revenus ne soient produites.

> Tout au long de l'exercice 2015-2016, en collaboration avec les associations industrielles, l'ARC élargira l'utilisation des communications ciblées, y compris les campagnes de rédaction de lettres et le recours aux médias sociaux, en vue de promouvoir l'observation.

> D'ici 2017-2018, des mesures de l'efficacité seront élaborées afin d'évaluer l'incidence des activités de vérification traditionnelles et des activités d'observation sans vérification, telles que les communications, l'éducation et l'aide ciblées.

AU PREMIER PLAN

L'économie clandestine

Les particuliers ou les entreprises qui, de façon délibérée, ne déclarent qu'en partie leurs ventes ou leurs revenus, ou omettent de les déclarer, participent à l'économie clandestine (EC). L'économie clandestine crée un avantage injuste pour ceux qui y participent en minant la compétitivité des entreprises honnêtes, particulièrement les petites entreprises, qui se conforment à la loi.

L'EC comprend toute activité économique non déclarée aux fins de l'impôt. Un exemple de participation à l'EC peut être aussi simple qu'un entrepreneur qui décide de ne pas produire de déclaration de revenus, ou aussi complexe qu'un restaurateur qui utilise un logiciel sophistiqué pour modifier ses registres comptables afin de se soustraire à l'impôt. Si on ne réagit pas, l'EC peut miner l'intégrité du régime fiscal du Canada.

En novembre 2014, la ministre du Revenu national a déposé devant le Parlement une version actualisée de la stratégie relative à l'économie clandestine, et a rencontré les membres du nouveau **Comité consultatif sur l'économie clandestine de la ministre**. Le Comité fournira des conseils sur les tendances actuelles de l'EC, contribuera à repérer les nouveaux risques, approfondira la compréhension du gouvernement concernant le comportement abusif en matière d'observation et aidera à élaborer de nouveaux outils d'observation novateurs.

La stratégie relative à l'EC est un effort renouvelé visant à réduire le niveau d'acceptation sociale de l'économie clandestine et la participation à celle-ci. La stratégie comprend des mesures existantes qui ont démontré leur efficacité dans la lutte contre l'EC et de nouvelles mesures qui visent à accroître les niveaux d'observation fiscale, particulièrement dans les secteurs de l'économie où les transactions au comptant sont courantes et où la participation à l'EC est plus fréquente.

Faits saillants de la planification :

- L'ARC continuera de jouer un **rôle de chef de file dans les forums internationaux** consacrés à la promotion des pratiques exemplaires, à l'échange de renseignements, à la recherche et à la coordination des efforts internationaux de lutte contre l'EC.
- Les tendances et les enjeux régionaux seront intégrés à la **stratégie nationale relative à l'EC de l'ARC**.
- L'ARC améliorera les approches au sein de toute l'Agence pour **l'identification et la gestion des contribuables qui sont susceptibles** de participer à l'EC.
- L'ARC poursuivra sa collaboration avec ses partenaires provinciaux et territoriaux dans le cadre des forums telles les tables rondes provinciales et territoriales sur l'EC afin d'élaborer de nouvelles approches pour lutter contre l'EC.
- L'ARC écoutera et traitera les questions soulevées par les intervenants participant au Comité consultatif ministériel sur l'économie clandestine.

TPS/TVH

Les Programmes d'observation de la TPS/TVH de l'ARC sont conçus pour veiller à ce que les inscrits aux fins de la TPS/TVH se conforment aux exigences en matière de déclaration, ainsi que pour déceler et aborder les cas d'inobservation. Les activités d'observation de la TPS/TVH que l'ARC réalise protègent l'assiette fiscale du Canada en prévoyant des mesures énergiques contre les contribuables qui participent à l'EC et à des stratagèmes de planification abusive liée à la TPS/TVH. Chaque année, près de 80 000 vérifications liées à la TPS/TVH sont réalisées, générant plus de 1,5 milliard de dollars en incidence fiscale.

L'approche équilibrée fondée sur les risques de l'Agence comprend des vérifications des déclarations produites à risque élevé, des examens et des activités d'éducation et de sensibilisation.

> Chaque année, près de 80 000 vérifications liées à la TPS/TVH sont réalisées, générant plus de 1,5 milliard de dollars en incidence fiscale[1].

Réalisations attendues

- L'ARC s'efforcera d'améliorer l'assurance de la qualité de la vérification en élargissant le Programme d'examen de la qualité de la vérification pour y inclure d'autres programmes de la TPS/TVH d'ici 2017-2018.
- D'ici 2017-2018, le Programme de la planification fiscale abusive liée à la TPS/TVH renforcera sa capacité de déceler les fausses demandes et les comportements suspects en améliorant les profils et les modèles de risque dont se sert son personnel pour déterminer les dossiers à vérifier et à examiner.
- L'ARC verra à accroître sa collaboration avec des intervenants clés jusqu'en 2017-2018 afin de trouver des façons de traiter des questions liées à la TPS/TVH d'intérêt commun dans le but d'améliorer l'observation, de favoriser une meilleur coopération et de réduire les erreurs et les malentendus inutiles.
- Par l'intermédiaire de l'accord cadre qu'elle a conclu avec les Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada), l'ARC favorisera un dialogue régulier entre les deux organisations au sujet de questions d'intérêt commun liées à l'impôt.
- D'ici 2017-2018, l'ARC améliorera les profils des secteurs d'activité qu'utilisent ses vérificateurs et ses examinateurs dans les bureaux locaux. Ces profils comprennent des renseignements sur les risques connus liés à la TPS/TVH dans des secteurs d'activité précis et sur les techniques de vérification qui sont employées pour aborder ces risques.
- Le Programme de vérification de la recherche liée la TPS/TVH, destiné aux petites et moyennes entreprises inscrites, sera maintenu jusqu'en 2016-2017. Les résultats de cette recherche serviront à formuler de nouveaux critères d'évaluation des risques et à établir une base de référence exacte pour la surveillance des tendances futures de l'observation.

1. L'incidence fiscale correspond à l'impôt ayant fait l'objet d'une cotisation aux remboursements d'impôt réduits, aux intérêts et aux pénalités, ainsi qu'à la valeur actuelle de l'impôt futur à cotiser et issu de mesures d'observation. Elle ne comprend pas l'incidence des renvois d'appels et des montants irrécouvrables.

AU PREMIER PLAN

Assurer l'intégrité des remboursements de la TPS/TVH

Le Programme de l'intégrité des remboursements de la TPS/TVH de l'ARC est chargé de gérer les risques associés aux déclarations de TPS/TVH, aux demandes de remboursement et à certaines déclarations avec solde débiteur, et ce, afin de faire en sorte que les remboursements de la TPS/TVH non justifiés ne soient pas émis.

En 2012, l'ARC a mis en œuvre l'Inventaire national de la précotisation (INPC) dans le Programme de l'intégrité des remboursements de la TPS/TVH. Ce nouveau système automatisé d'évaluation des risques et de gestion de la charge de travail compare les déclarations et leur attribue une cote à l'aide d'algorythmes automatisés et d'autres données d'évaluation des risques. Il permet aussi l'échange de la charge de travail à l'échelle nationale, les déclarations à risque élevé étant attribuées n'importe où au pays. Cette approche garantit que les ressources de vérification de la TPS/TVH sont déployées de façon efficiente.

Depuis l'instauration de l'INPC, le Programme a toujours produit d'excellents résultats. Par exemple, entre 2012-2013 et 2013-2014, le taux de recouvrement moyen par dossier a augmenté d'environ 28 %. Ces résultats montrent clairement l'efficacité du recours aux nouveaux processus de détermination des risques de l'INPC. Le succès continu du Programme prouve que l'utilisation intelligente des technologies, combinée avec l'application intelligente de l'analyse avancée des données, peut servir à déterminer efficacement les dossiers à risque, à attribuer la charge de travail avec efficience et à augmenter la productivité de façon à obtenir des résultats spectaculaires.

Sous-programme : Secteur international et grandes entreprises

Le sous-programme du secteur international et grandes entreprises permet de s'assurer que le Canada reçoit sa part des impôts provenant des entreprises internationales et des grandes entreprises dont les opérations financières sont complexes. Il rend exécutoire l'observation des lois fiscales du Canada en encourageant, en aidant et en vérifiant l'observation des grandes sociétés déclarantes. Pour ce faire, on utilise les consultations avec le contribuable, l'éducation, les révisions législatives et les mesures d'exécution.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018
287 499 724	285 875 050	285 606 354

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
2 333	2 326	2 322

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et abordés en ciblant les mesures d'observation au moyen d'une évaluation du risque efficace à l'égard des déclarants de grande taille ayant une situation plus complexe.	Taux de changement pour les vérifications dans le secteur international et des grandes entreprises (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction du risque qui permettent de repérer des cas d'inobservation)	75 %	Mars 2016

Faits saillants de la planification

L'ARC vérifie et fait respecter les obligations fiscales au sein du secteur international et des grandes entreprises à l'aide d'un programme fondé sur les risques consistant en des mesures de vérification et des révisions législation. L'ARC collabore avec les entreprises et leurs représentants en vue de trouver de nouvelles façons de réduire le fardeau lié à l'observation et de soutenir l'observation.

La qualité des vérifications de l'ARC est essentielle à sa réputation d'intégrité. L'Agence veille à la qualité des vérifications par la surveillance continue de l'assurance de la qualité, la formation professionnelle et le recrutement stratégique des vérificateurs et des spécialistes dont elle a besoin pour répondre à ses besoins futurs.

L'ARC emploie plus de 2 000 vérificateurs, qui se spécialisent dans l'examen et la vérification de la situation fiscale des plus grandes personnes morales du Canada. Ces vérificateurs et spécialistes veillent aussi à ce que les enjeux et les risques liés à la planification fiscale abusive à l'étranger soient cernés et abordés. Chaque année, le Programme du secteur international et des grandes entreprises génère une incidence fiscale de plus de 6 milliards de dollars chaque année.

> Le Programme du secteur international et des grandes entreprises génère une incidence fiscale[2] de plus de 6 milliards de dollars chaque année.

Réalisations attendues

> En 2016-2017, l'ARC mettra sur pied des équipes intégrées renforcées de vérification des grandes entreprises. Ces équipes comprendront des vérificateurs de la planification fiscale des grandes entreprises nationales, de la planification fiscale internationale et de la planification fiscale abusive. Elles viendront renforcer la capacité technique et aider à rationaliser les dossiers importants de vérification.

> En 2015-2016, afin de mieux cerner et hiérarchiser les dossiers des grandes entreprises à vérifier, l'ARC mettra en œuvre un nouveau Système intégré d'évaluation des risques. Ce nouveau système d'évaluation des risques est une version améliorée du Modèle national d'évaluation des risques existant, qui a été instauré en 2011.

> L'ARC améliorera la façon dont elle procure une expertise technique au personnel de la vérification sur le terrain grâce à la création de centres d'expertise et d'équipes spécialisées en 2016-2017, et par l'utilisation de services spécialisés de l'industrie et de bureaux de coordination de l'industrie.

> Jusqu'en 2017-2018, l'ARC soutiendra les efforts déployés pour s'occuper des questions liées à l'impôt international en participant à des forums et à des initiatives d'envergure internationale, comme le Forum sur l'administration fiscale et le projet de l'érosion de la base d'imposition et du transfert de bénéfices de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). De plus, l'ARC mettra en place la norme commune de déclaration, une approche appuyée par l'OCDE et le G20 pour soutenir l'échange automatique de renseignements entre autorités fiscales.

---

2. L'incidence fiscale correspond à l'impôt ayant fait l'objet d'une cotisation aux remboursements d'impôt réduits, aux intérêts et aux pénalités, ainsi qu'à la valeur actuelle de l'impôt futur à cotiser et issu de mesures d'observation. Elle ne comprend pas l'incidence des renvois d'appels et des montants irrécouvrables.

AU PREMIER PLAN

Observation à l'étranger

Dans le Plan d'action économique de 2013, le gouvernement du Canada a annoncé une gamme de mesures destinées à renforcer la capacité de l'ARC à s'attaquer à l'évasion fiscale internationale et à l'évitement fiscal abusif. Ces mesures comprennent :

- la déclaration à l'ARC des télévirements internationaux de 10 000 $ ou plus;
- la création du Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger (PDIFE);
- la prolongation de la période normale de nouvelle cotisation dans le cas des contribuables qui omettent de déclarer le revenu tiré d'un bien étranger déterminé et de produire correctement le *Bilan de vérification du revenu étranger* (T1135).
- Révisions au formulaire du *Bilan de vérification du revenu étranger* (T1135) pour améliorer la qualité et la portée des renseignements exigés concernant des biens étrangers précis. Le formulaire actuel tient compte de la rétroaction obtenue des intervenants.

Le gouvernement du Canada a investi **30 millions de dollars sur cinq** ans afin de mettre en œuvre les mesures prévues dans le Plan d'action économique. L'ARC a créé en 2013-2014 la Division de l'observation à l'étranger, qui est chargée de mettre en place les mesures et les activités de programme connexes, y compris la mise sur pied partout au Canada d'équipes spécialisées dans l'observation à l'étranger.

Lancé en janvier 2014, le PDIFE permet à l'ARC d'offrir des récompenses financières aux particuliers qui fournissent des renseignements précis et crédibles sur d'importants cas d'inobservation fiscale internationale qui donnent lieu à la cotisation et au recouvrement d'impôt fédéral supplémentaire. La récompense se situe entre 5 % et 15 % si plus de 100 000 $ en impôt fédéral ont fait l'objet d'une cotisation et ont été recouvrés grâce aux renseignements, à l'exclusion des intérêts et des pénalités. Le fait d'offrir **des récompenses financières** pour des renseignements sur d'importants cas d'inobservation fiscale internationale contribue à encourager les personnes qui détiennent des renseignements à se manifester, en plus de dissuader d'autres personnes de structurer leurs activités en cherchant à contrevenir aux lois fiscales canadiennes.

Faits saillants de la planification

- Depuis janvier 2015, les banques et autres intermédiaires financiers sont tenus de **déclarer à l'ARC les télévirements internationaux** de 10 000 $ ou plus. Les données sur les télévirements internationaux serviront alors à identifier plus efficacement les contribuables qui prennent part à l'évitement fiscal abusif et ceux qui tentent de dissimuler des revenus et des biens à l'étranger.
- L'ARC mettra en oeuvre en 2015-2016 un cadre destiné à mesurer le rendement et l'incidence des activités de programme de la Division de l'observation à l'étranger.
- La production par voie électronique du formulaire, ***Bilan de vérification du revenu étranger*** sera instaurée d'ici 2016-2017.
- En raison des nouvelles mesures d'observation à l'étranger, l'ARC prévoit qu'un nombre croissant de contribuables choisiront d'autocorriger leur situation fiscale à l'aide du **Programme des divulgations volontaires**. L'ARC attribuera les ressources au besoin afin de continuer à administrer efficacement les augmentations dans le volume.

Sous-programme : Programme des enquêtes criminelles

Le programme des enquêtes criminelles applique les lois administrées par l'ARC par la détection et le traitement de l'évasion fiscale et de la fraude. Nous menons des enquêtes sur des cas présumés de fraude importants de non-observation et allons recommander de tels cas aux fins de poursuites. Pour sensibiliser le public et encourager l'observation volontaire, nous diffusons également les résultats des condamnations judiciaires.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018
77 130 430	76 912 695	76 909 788

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
599	599	599

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les cas d'évasion ou de fraude soupçonnés sont décelés et abordés par des renvois au Service des poursuites pénales du Canada (SPPC).	Pourcentage des dossiers acceptés par le SPPC qui mènent à une condamnation	80 %	Mars 2016

Faits saillants de la planification

Le personnel du Programme d'enquêtes criminelles enquête sur les cas graves d'évasion et de fraude fiscales et effectue des renvois au Service des poursuites pénales du Canada (SPPC) aux fins de poursuites criminelles. La grande visibilité de ces poursuites contribue à faire mieux connaître au public le travail que fait l'ARC pour protéger le régime fiscal canadien, en plus de dissuader d'autres personnes qui pourraient envisager l'évasion ou la fraude fiscale. Au cours des dernières années, le Programme a subi une transformation pour mieux tirer parti des ressources et de l'expertise d'enquête et pour renforcer les relations clés avec d'autres organismes d'application de la loi et avec le SPPC.

Les enquêteurs criminels de l'ARC collaborent étroitement avec les autres organismes d'application de la loi fédérale afin de veiller à ce que les cas d'évasion et de fraude fiscales les plus graves fassent l'objet d'une enquête approfondie et soient renvoyés en vue d'une poursuite. Chaque année, plus de 95 % des dossiers de l'ARC ayant fait l'objet d'une poursuite pénale par le SPPC aboutissent à une condamnation.

> Chaque année, plus de 95 % des dossiers de l'ARC ayant fait l'objet d'une poursuite pénale par le Service des poursuites pénales du Canada aboutissent à une condamnation.

Réalisations attendues

- Au cours de l'exercice 2015-2016, l'ARC renforcera sa capacité de sélectionner et de hiérarchiser les dossiers à risque élevé aux fins d'enquêtes criminelles.
- Au cours de l'exercice 2015-2016, l'ARC collaborera avec ses partenaires internes et externes afin de faire mieux connaître son Programme d'enquêtes criminelles et d'encourager les renvois de cas d'évasion fiscale potentiels.
- Au cours de l'exercice 2015-2016, l'ARC instaurera un Programme d'assurance de la qualité amélioré ayant un accent accru sur les examens en temps réel des enquêtes actives.
- Au cours de l'exercice 2015-2016, l'ARC élaborera des produits de formation, d'apprentissage, de mentorat et d'encadrement spécialisés afin d'aider ses enquêteurs à relever le défi que représentent les enquêtes criminelles de plus en plus complexes.
- Au cours de l'exercice 2015-2016, les capacités judiciaires et informatiques seront renforcées par l'acquisition des outils et de l'expertise technologique nécessaires aux enquêtes complexes et par la prestation de formation technique continue.
- Au cours de l'exercice 2015-2016, l'ARC aura recours à toutes les voies de communication pour annoncer les poursuites et les enquêtes réussies. De plus, l'ARC continuera de mettre les Canadiens en garde contre les dangers des stratagèmes fiscaux frauduleux au moyen d'alertes fiscales, de communiqués de presse et d'avis aux médias.

AU PREMIER PLAN

Planification fiscale abusive

Les arrangements de planification fiscale abusive (PFA) consistent en une transaction ou une série de transactions conçues principalement pour éviter de payer de l'impôt. De tels arrangements vont souvent à l'encontre de l'objet et de l'esprit des lois fiscales et ils représentent une menace importante pour l'assiette fiscale des pays des quatre coins de la planète.

L'approche de l'ARC à l'égard de la PFA est constituée de composantes tant nationales qu'internationales. L'Agence est à renforcer son programme **spécialisé de vérification de la PFA**, et elle continuera de collaborer étroitement avec le ministère des Finances Canada pour éliminer les échappatoires fiscales et élaborer de nouveaux outils législatifs afin de s'occuper des menaces naissantes pour l'assiette fiscale du Canada. L'ARC collabore par ailleurs étroitement avec le ministère de la Justice Canada afin de contrer les contestations judiciaires des décisions de vérification de l'Agence et de protéger l'intégrité des lois appliquées par l'Agence.

Sur la scène internationale, l'ARC échange des renseignements et des pratiques exemplaires avec les administrations fiscales d'autres pays en travaillant bilatéralement et dans des forums multilatéraux. La planification fiscale abusive internationale représente une menace mondiale pour tous les pays industrialisés, et on ne peut s'y attaquer efficacement qu'en coopérant et en présentant un front uni.

Faits saillants de la planification

- L'ARC tirera parti de l'expertise de son Centre d'expertise national et des **nouveaux centres d'élaboration de la charge de travail** spécialisés en vue de déceler et d'aborder les cas à risque élevé.
- L'ARC mettra l'accent sur l'élaboration de renvois et d'indices de source locale afin de déterminer les dossiers de PFA où elle prendra des mesures.
- L'ARC commencera immédiatement à mettre en œuvre les recommandations figurant dans le **rapport du printemps 2014 du Bureau du vérificateur général du Canada** dans le but de renforcer le Programme de la PFA.

Sous-programme : Recherche scientifique et développement expérimental

Le sous-programme de la recherche scientifique et développement expérimental fournit une aide fiscale et des crédits d'impôt à l'investissement aux entreprises canadiennes à titre d'encouragement afin de mener des activités admissibles liées à la recherche et au développement industriels au Canada. Il permet d'assurer que toutes les demandes sont conformes aux exigences législatives, aux lois, aux politiques et aux procédures fiscales. Il permet également de veiller à ce que les demandeurs reçoivent les renseignements et les services rapides dont ils ont besoin pour avoir accès aux crédits d'impôt à l'investissement et que les crédits d'impôt ou les remboursements soient envoyés de façon rapide, uniforme et prévisible.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018
85 356 423	85 075 612	85 092 152

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
731	724	724

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les demandeurs admissibles reçoivent en temps opportun des encouragements fiscaux pour la RS&DE.	Pourcentage des objectifs atteints concernant les normes de service relatives à la RS&DE	100 %	Mars 2016
Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et abordés en ciblant mieux les mesures d'observation au moyen d'une évaluation du risque efficace à l'égard des demandes au titre de la RS&DE.	Taux de changement pour les vérifications liées à la RS&DE (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction du risque qui permettent de repérer des cas d'inobservation)	75 %	Mars 2016

Faits saillants de la planification

Par l'intermédiaire du Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE), le gouvernement fédéral fournit une aide fiscale et des crédits d'impôt à l'investissement aux entreprises canadiennes à titre d'encouragement pour mener des activités liées à la recherche et au développement industriels au Canada. L'ARC est responsable de vérifier l'exactitude des demandes de crédit d'impôt et de s'assurer que les entreprises sont bien renseignées sur les exigences qu'elles doivent respecter pour recevoir les crédits en temps opportun et de manière prévisible.

> Chaque année, l'Agence traite près de 25 000 demandes au titre de la RS&DE.

L'ARC emploie des centaines de scientifiques et de vérificateurs chargés d'examiner la recherche réalisée par les entreprises canadiennes qui demandent des encouragements fiscaux pour la RS&DE. Le travail de ces employés permet de protéger l'intégrité des programmes. Chaque année, l'Agence traite près de 25 000 demandes au titre de la RS&DE et verse plus de 3 milliards de dollars en crédits d'impôt destinés à la recherche et au développement industriels canadiens.

Réalisations attendues

- L'ARC examinera les résultats d'un récent projet pilote où les demandeurs recevaient une approbation préalable officielle à leur demande au titre de la RS&DE. En 2015-2016, l'ARC évaluera la faisabilité de la mise en œuvre d'un déploiement national complet de ce service.
- L'ARC s'efforcera de faire mieux connaître le Programme de la RS&DE auprès des entreprises à l'aide d'une mobilisation de l'industrie et de chaque secteurs au cours de l'exercice 2015-2016.

Sous-programme : Programme des divulgations volontaires

Le programme des divulgations volontaires encourage et traite les divulgations volontaires par les contribuables et/ou leurs représentants qui souhaitent corriger des renseignements inexacts ou incomplets.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018
5 055 701	5 040 818	5 041 090

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
76	76	76

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les demandes de divulgation volontaire sont traitées de façon rapide et efficace.	Pourcentage des dossiers traités par rapport aux arrivages	80 %	Mars 2016

Faits saillants de la planification

Le Programme des divulgations volontaires (PDV) soutient le régime fiscal d'autocotisation vonlontaire en encourageant les contribuables à auto corriger volontairement leur situation fiscale. Les contribuables qui se rendent compte que leurs déclarations précédentes étaient inexactes ou qui n'avaient pas produit de déclarations ou déclaré des revenus peuvent se prévaloir du programme, qui leur procure une façon sûre de se dénoncer et les soulage de l'inquiétude liée à une possible vérification ou enquête, qui pourrait entraîner d'importantes amendes ou une peine d'emprisonnement.

> Chaque année, des milliers de contribuables communiquent avec l'ARC pour faire une divulgation volontaire.

PDV permet également de déceler des millions de dollars en revenus non déclarés chaque année qui pourraient autrement être perdus ou repérés à bien plus grands frais par une mesure d'exécution de l'observation. Au cours des deux dernières années, près de 30 000 divulgations volontaires ont été traitées, lesquelles représentent des revenus non déclarés de plus de 2 milliards de dollars. Les efforts de l'ARC visant à mieux faire connaître le PDV ont permis d'encourager les contribuables à se dénoncer et à tirer profit du programme pour corriger leur situation fiscale.

Chaque année, des milliers de contribuables communiquent avec l'ARC pour faire une divulgation volontaire. Chaque demande de divulgation volontaire est minutieusement examinée avant d'être acceptée, et ce, afin de s'assurer qu'elle répond aux exigences du programme et qu'elle n'a pas été déclenchée par un contribuable qui sait que l'ARC a entamé des mesures d'observation à son endroit. Une fois qu'une enquête est commencée, les contribuables ne sont plus admissibles au PDV. Les données recueillies dans le cadre du PDV fournissent à l'ARC une importante source de renseignement sur les nouveaux enjeux fiscaux et les tendances fiscales, et elles contribuent aux stratégies de l'Agence qui touchent l'observation à l'étranger et l'économie clandestine.

Réalisations attendues

> L'ARC mettra l'accent sur l'importance de l'auto-déclaration dans la promotion du PDV au moyen du site Web de l'ARC, et se servira de vidéos en ligne et d'outils de médias sociaux jusqu'en mars 2016. Dès qu'une mesure d'observation est commencée, les contribuables ne sont plus admissibles au PDV.

Programme : Recouvrements et observation en matière de production des déclarations

Le programme de recouvrements et observation en matière de production des déclarations détecte, traite et prévient les cas d'inobservation pour aider à assurer le règlement des dettes fiscales dans les meilleurs délais. L'ARC privilégie une approche progressive en matière d'observation et de recouvrement des dettes, laquelle commence par des activités d'éducation et de sensibilisation visant à rappeler aux contribuables leurs obligations en matière d'observation. Nous travaillons avec les particuliers et les entreprises qui ont des déclarations de revenus ou des versements qui sont dus ou qui ont des dettes pour les aider à respecter leurs obligations fiscales et à payer leur dette en souffrance. Au besoin, nous prenons des mesures afin de traiter l'inobservation en utilisant un éventail d'activités afin d'exécuter l'observation des lois fiscales canadiennes pour les obligations relatives à l'inscription, à la production de déclarations, aux retenues à la source et aux dettes.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016[1,2]	Dépenses prévues 2016-2017[1,2]	Dépenses prévues 2017-2018[1,2]
469 453 195	**469 453 195**	469 262 938	443 295 719

1 **Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2015. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Alors que dans une année donnée, les dépenses prévues peuvent inclure des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses, cette année ce n'est pas le cas.**

2 **La réduction dans les dépenses prévues pour les sous-programmes Comptes en fiducie – Observation et Non-déclarant – Observation résulte principalement de la conclusion du financement obtenu pour des projets spéciaux.**

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
7 638	7 735	7 358

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les dettes fiscales et des programmes gouvernementaux sont réglés en temps opportun et restent dans les niveaux ciblés.	Pourcentage de la dette fiscale réglée par rapport aux prévisions	100 %	Mars 2016
	Pourcentage de la dette des programmes gouvernementaux réglée par rapport aux prévisions	100 %	Mars 2016
Les exigences en matière d'inscription, de production et de versement sont observées.	Pourcentage des cas résolus, des déclarations obtenues et des comptes inscrits par rapport aux prévisions	100 %	Mars 2016

Faits saillants de la planification

Plus de 92 % de tous les particuliers ont produit leur déclaration et payé leurs impôts l'année dernière sans l'intervention de l'ARC. Ce taux élevé d'observation volontaire permet à l'ARC de se concentrer sur le traitement de l'inobservation. Les récentes avancées en technologie de l'information et en analyse des données jouent un rôle important dans l'approche de l'ARC à l'égard des recouvrements et de l'observation en matière de production des déclarations. Au moyen de ces outils, l'Agence peut évaluer et prédire avec plus de précision le comportement des contribuables, ce qui aide à détecter les contribuables à faible risque. Une lettre ou un appel téléphonique bien ciblé est souvent suffisant pour rappeler à ces contribuables leurs obligations, pour mieux faire connaître les conséquences du défaut de produire une déclaration de revenus ou de payer une dette et pour offrir une aide au besoin. L'utilisation de méthodes rapides à faible coût visant à aider les contribuables à faible risque permet à l'ARC de concentrer davantage de ressources vers les contribuables qui sont à risque d'inobservation beaucoup plus grand.

> Les récentes avancées en technologie de l'information et en analyse des données améliorent les stratégies d'observation de l'ARC.

Au cours de la période de planification, l'ARC fera avancer son initiative triennale d'observation non liée à la vérification afin de renforcer les efforts visant à détecter les contribuables à risque élevé dans trois secteurs clés : les comptes de fiducie, les non-déclarants et les déclarants contrevenants de la TPS. Cette initiative protégera davantage l'assiette fiscale du Canada puisqu'elle permet : d'accroître la couverture d'examen des retenues sur la paie des employeurs et des registres comptables des inscrits à la TPS afin de s'assurer que les retenues à la source sont retenues convenablement et sont versées comme il convient; de détecter d'autres non-déclarants qui ont des montants d'impôt dus; d'élargir la couverture des secteurs à risque élevé quant aux activités de l'économie clandestine.

Sous-programme : Comptes en fiducie – Observation

Le sous-programme des comptes en fiducie – observation exécute les obligations en matière d'inscription, de retenue, de déclaration et de production de déclarations pour les retenues à la source, la TPS/TVH, les autres prélèvements et les impôts des non-résidents. Afin de protéger les recettes dont les gouvernements ont besoin pour les programmes et les services, nous encourageons les particuliers, les entreprises et les fiducies à s'inscrire comme requis et à produire leurs déclarations en temps opportun. Nous les éduquons également quant aux obligations juridiques en matière d'impôt et nous offrons de l'aide quant à la production et au paiement des montants dus.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Dépenses prévues 2015-2016[1]	Dépenses prévues 2016-2017[1]	Dépenses prévues 2017-2018[1]
83 756 946	84 304 112	70 814 864

[1] La réduction dans les dépenses prévues pour le sous-programme Comptes en fiducie – Observation résulte principalement de la conclusion du financement obtenu pour des projets spéciaux.

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
1 922	1 873	1 679

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les exigences en matière de production, de versement et d'inscription aux fins de la TPS/TVH sont observées.	Pourcentage des montants de TPS/TVH, de retenues sur la paie et de retenues des non-résidents ayant fait l'objet d'une cotisation par rapport aux prévisions	100 %	Mars 2016
	Pourcentage des comptes inscrits et des cas réglés liés à la TPS/TVH, aux retenues sur la paie et aux retenues des non-résidents par rapport aux prévisions	100 %	Mars 2016
	Pourcentage des activités de soutien liées à la TPS/TVH, aux retenues sur la paie et aux retenues des non-résidents qui ont été menées par rapport aux prévisions	100 %	Mars 2016

Faits saillants de la planification

Les employeurs jouent un rôle essentiel dans le régime fiscal d'autocotisation du Canada en percevant l'impôt sur le revenu à la source. Chaque année, l'ARC perçoit plus de 200 milliards de dollars en retenues à la source versées par environ 1,6 million d'employeurs.

L'ARC travaille avec les employeurs afin de s'assurer qu'ils s'acquittent en temps utile de leurs obligations, telles que les retenues, le versement, la déclaration et la production pour ce qui est des déductions à la source, de même que la TPS/TVH, d'autres prélèvements et les impôts des non-résidents. Pour déterminer si les employeurs remplissent ces obligations, l'Agence examine chaque année plus de 480 000 comptes de retenues sur la paie et règle plus de 240 000 dossiers de TPS/TVH dans le cadre du Programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH. Chaque année, l'ARC réalise des vérifications du niveau d'observation des employeurs et décèle plus de 1,8 milliard de dollars en inobservation, y compris les retenues à la source.

> Chaque année, l'ARC mène des vérifications du niveau d'observation des employeurs et décèle plus de 1,8 milliard de dollars en inobservation.

L'analyse des données aide l'ARC à prévenir l'inobservation chez les employeurs. Par exemple, l'Agence peut plus facilement relever les moments clés du cycle de vie des employeurs, tels que l'embauche de nouveaux employés par l'entreprise ou l'inscription aux fins de la TPS/TVH. D'après ces connaissances, l'ARC utilise des approches rentables, éducatives et proactives, comme des webinaires, des appels téléphoniques automatisés et des lettres, afin de rappeler aux employeurs leurs obligations liées aux retenues à la source, à la TPS/TVH et à d'autres prélèvements.

Réalisations attendues

> En 2015-2016, l'ARC élargira son travail afin d'éduquer les employeurs en ce qui concerne les avantages imposables, en s'assurant qu'ils ont une meilleure compréhension de leurs obligations de retenir, déclarer et verser les impôts sur les avantages imposables des employés.

> D'ici la fin de 2015-2016, l'ARC améliorera la capacité prédictive de ses outils d'exploration de données et automatisera certains processus visant à établir les montants dus de TPS/TVH par certains inscrits qui ne se sont pas acquittés de leur obligation de produire.

> L'ARC investit dans la technologie afin d'améliorer la gestion axée sur le risque pour ce qui est de la charge de travail liée aux non-inscrits à la TPS/TVH. À compter du début de 2015, la nouvelle technologie permettra à l'Agence de mieux tirer parti du renseignement d'entreprise et d'éliminer les processus manuels.

Sous-programme : Non-déclarants – Observation

Le sous-programme des non-déclarants – observation permet de détecter l'inobservation reliée à la production de déclarations au moyen de revues. Nous encourageons les particuliers, les entreprises et les fiducies à produire leurs déclarations en temps opportun, les éduquons sur leurs obligations fiscales et offrons de l'aide quant à leurs obligations concernant la production de déclarations.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Dépenses prévues 2015-2016[1]	Dépenses prévues 2016-2017[1]	Dépenses prévues 2017-2018[1]
66 666 041	65 053 750	56 262 959

[1] La réduction dans les dépenses prévues pour le sous-programme Non-déclarant – Observation résulte principalement de la conclusion du financement obtenu pour des projets spéciaux.

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
932	925	798

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les exigences en matière de production et de déclaration des particuliers, des sociétés et des fiducies sont observées.	Pourcentage des montants liés aux non-déclarants ayant fait l'objet d'une cotisation, pour les particuliers, les fiducies et les sociétés, par rapport aux prévisions	100 %	Mars 2016
	Pourcentage des déclarations des non-déclarants ayant fait l'objet d'une cotisation, pour les particuliers, les fiducies et les sociétés, par rapport aux prévisions	100 %	Mars 2016
	Pourcentage des activités de soutien liées à l'observation des non-déclarants, pour les particuliers, les fiducies et les sociétés, par rapport aux prévisions	100 %	Mars 2016

Faits saillants de la planification

L'ARC encourage les particuliers, les entreprises et les fiducies à produire des déclarations de revenus à temps. Dans la plupart des cas, cela signifie qu'il faut s'assurer que les contribuables comprennent leurs obligations fiscales ou offrir une aide en ce qui concerne les exigences en matière de production. Toutefois, l'ARC est aussi responsable de déceler l'inobservation en matière de production et de talonner les particuliers, les entreprises et les fiducies qui ne produisent pas leurs déclarations de revenus malgré l'obligation légale de le faire. Chaque année, les efforts de l'Agence visant à identifier et à talonner les non-déclarants permettent de recueillir 600 000 déclarations de revenus et de renseignements additionnelles et aide à déceler plus de 2,7 milliards de dollars en inobservation.

Dans le cadre de l'Initiative d'observation non liée à la vérification, l'ARC élargira ses efforts pour identifier les non-déclarants dans d'autres secteurs, comme, ceux qui participent à l'économie clandestine. L'Agence utilisera des méthodes éprouvées pour les vérifications, tels les contrôles de système automatisés qui font le rapprochement entre les feuillets de renseignements, les numéros d'entreprise et les déclarations de revenus soumises, le rapprochement entre les rapports des employeurs sur les avantages imposables, le revenu gagné et les déclarations de revenus et de prestations des particuliers, ainsi que l'examen des indices provenant de dénonciateurs et les renseignements provenant de diverses sources de déclaration.

Réalisations attendues

> L'ARC élargira ses efforts visant à identifier les non-déclarants qui participent à l'économie clandestine (EC). Cela comprendra des projets tel un projet d'encaissement des chèques, qui devrait se poursuivre jusqu'en mars 2017.

> L'ARC renforcera l'efficacité de son modèle d'exploration des données des non-déclarants afin d'améliorer la cote de risque de la sélection de comptes et les stratégies connexes en matière de charge de travail. Nous prévoyons qu'un produit sera prêt aux fins d'essais et de validation d'ici octobre 2015.

> L'ARC accroîtra l'utilisation du Centre d'appels de la gestion des créances en 2015-2016, en réacheminant un plus grand nombre de comptes de non-déclarants au centre d'appels et en évaluant les répercussions de cette intervention à plus faible coût.

Sous-programme : Recouvrements – Programmes fiscaux et gouvernementaux

Le sous-programme des recouvrements – programmes fiscaux et gouvernementaux recouvre les créances fiscales au nom des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, ainsi que des autres ministères et organismes. Nous recouvrons également les créances non-fiscales incluant les trop-payés des programmes sociaux et les dettes en défaut des prêts canadiens aux étudiants pour le compte de différents programmes gouvernementaux qui ont transféré les responsabilités de recouvrement à l'ARC.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018
319 030 208	319 905 076	316 217 896

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
4 784	4 937	4 881

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Le portefeuille des créances fiscales est géré pour les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.	Pourcentage de l'inventaire des recouvrements fiscaux de cinq ans ou plus des bureaux des services fiscaux	18 %[1]	Mars 2016
	Pourcentage des cotisations impayées de huit ans ou plus selon l'année d'imposition, pour les comptes des particuliers, des sociétés et de la TPS/TVH	5 %[1]	Mars 2016
	Pourcentage des cotisations impayées de cinq ans ou plus selon l'année d'imposition, pour les comptes de retenues sur la paie	10 %[1]	Mars 2016
Les créances fiscales sont recouvrées et réglées en temps opportun et selon les niveaux ciblés pour les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.	Pourcentage de la valeur monétaire de la dette réglée par rapport à l'arrivage	90 %	Mars 2016
	Pourcentage de l'inventaire des recouvrements de moins d'un an par rapport aux recettes brutes annuelles	4 %[1]	Mars 2016

[1] L'ARC vise à résoudre la majorité des dettes au cours de la première année, et de voir à ce que moins de 18 % des dettes fiscales dépassent cinq ans. Ces objectifs se comparent favorablement à d'autres administrations fiscales. Les objectifs permettent de reconnaître que certaines dettes prendront plus de temps à régler. Par exemple, le processus d'appel peut prolonger le temps requis pour régler certaines dettes.

Faits saillants de la planification

Les particuliers et les entreprises ne se conforment pas totalement à la loi à moins de payer tous les impôts dus à temps. L'ARC recouvre les dettes fiscales au nom des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, et d'autres dettes pour le compte de programmes gouvernementaux comme les montants en souffrance des prêts d'études canadiens et les trop-payés au titre de l'assurance-emploi.

Le règlement de la dette fiscale en souffrance est essentiel pour protéger l'assiette fiscale du Canada et s'assurer que le gouvernement du Canada dispose des recettes dont il a besoin pour soutenir les programmes et les priorités. Chaque année, l'Agence règle des milliards de dollars en dettes en souffrance par l'intermédiaire des bureaux des services fiscaux et des centres d'appels.

L'amélioration de la technologie de l'information et de l'analyse des données permet à l'ARC d'adopter une approche plus ciblée et axée sur le risque à l'égard du recouvrement des dettes fiscales. Par exemple, l'Agence analyse les données afin de faire la distinction entre les divers segments de contribuables, y compris ceux qui peuvent et veulent payer, ceux qui doivent de l'argent, mais qui ne peuvent pas payer immédiatement, et ceux qui ne sont pas disposés à s'acquitter de leurs obligations en matière de paiement. À l'aide de ces renseignements, l'ARC

> Chaque année, l'Agence règle des milliards de dollars en dettes en souffrance par l'intermédiaire des bureaux des services fiscaux et du centre d'appels.

améliorera l'identification des comptes à faible risque qui sont susceptibles de se régler d'eux-mêmes et, dans ces cas, elle déploiera des stratégies à faible coût, telles que les lettres et les appels téléphoniques automatisés. Cette approche permettra à l'Agence de réacheminer d'autres ressources d'observation vers les comptes qui représentent le risque de perte le plus élevé.

Réalisations attendues

- De récentes modifications législatives, entrées en vigueur en mars 2014, ont établi un délai de prescription de 10 ans pour le recouvrement de la plupart des dettes fiscales. L'ARC élabore un système automatisé de manière à suivre les dettes et à les régler avant l'échéance de ce délai de prescription. Il s'agit d'un projet pluriannuel dans le cadre duquel les changements aux systèmes sont prévus pour février 2015, octobre 2015 et 2016.
- Pour 2015-2016, l'ARC élaborera des stratégies spécialisées afin de composer avec des défis particuliers et de gérer le risque associé à la dette fiscale en souffrance sur des charges de travail complexes, telles que les stratagèmes de comptes internationaux et d'évitement fiscal.
- D'ici 2015-2016, l'ARC offrira son soutien à des partenaires du gouvernement en poursuivant les efforts pour trouver des moyens de gérer de façon plus efficiente et efficace les programmes de compte-client du gouvernement, y compris les montants en souffrance de prêts d'études canadiens et les trop-payés au titre de l'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada.
- Afin d'assurer la clarté de ses communications avec les contribuables au sujet du recouvrement des créances fiscales, l'ARC veillera à ce que toute la correspondance soit rédigée en langage clair et simple.

Programme : Appels

Le programme des appels fournit un processus de recours juste et impartial pour le règlement des différends découlant de décisions prises par l'ARC et pour répondre aux plaintes liées au service et aux demandes d'allègement de pénalités et intérêts. Le programme des appels aide également le ministère de la Justice à traiter les cas qui sont envoyé devant les tribunaux.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016[1]	Dépenses prévues 2016-2017[1]	Dépenses prévues 2017-2018[1]
179 658 662	**179 658 662**	177 823 494	175 576 460

[1] **Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2015. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Alors que dans une année donnée, les dépenses prévues peuvent inclure des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses, cette année ce n'est pas le cas.**

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
1 696	1 669	1 649

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les contribuables reçoivent un examen rapide des plaintes liées au service et des décisions contestées rendues en vertu des lois appliquées par l'ARC.	Pourcentage des niveaux ciblés de rapidité et d'uniformité qui sont atteints pour les oppositions liées à l'impôt sur le revenu et à la taxe à la consommation, les appels auprès du ministre relatifs au RPC/AE et les plaintes liées au service	98 %	Mars 2016
Les contribuables reçoivent un examen objectif des décisions contestées rendues en vertu des lois appliquées par l'ARC.	Pourcentage des niveaux ciblés de transparence et d'objectivité qui sont atteints pour les oppositions liées à l'impôt sur le revenu et à la taxe à la consommation, et les appels auprès du ministre relatifs au RPC/AE	98 %	Mars 2016

Sous-programme : Impôt sur le revenu et taxe à la consommation – Oppositions, déterminations et appels devant les tribunaux

Le sous-programme des oppositions, déterminations et appels devant les tribunaux relatifs à l'impôt sur le revenu et la taxe à la consommation offre un processus de règlement rapide, impartial et uniforme aux contribuables qui sont en désaccord avec les décisions de l'ARC relativement aux cotisations ou aux déterminations en application de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi sur l'accise* et la *Loi sur la taxe d'accise*. Ce programme aide également le ministère de la Justice à traiter les appels devant les tribunaux.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018
149 186 506	146 459 019	145 042 699

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
1 214	1 211	1 202

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les contribuables reçoivent un examen rapide et objectif des décisions contestées rendues en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur l'accise* et de la *Loi sur la taxe d'accise*.	Pourcentage des décisions concernant les oppositions déposées en vertu de la *Loi sur l'accise* et de la *Loi sur la taxe d'accise* qui sont rendues dans les délais établis	85 %	Mars 2016
	Pourcentage des décisions concernant les oppositions déposées en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur l'accise* et la *Loi sur la taxe d'accise*, dont on détermine qu'elles respectent ou dépassent les normes d'uniformité	90 %	Mars 2016
	Pourcentage des décisions concernant les oppositions déposées en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur l'accise*, et de la *Loi sur la taxe d'accise*, dont on détermine qu'elles sont objectives, et qui atteignent ou dépassent l'objectif	95 %	Mars 2016

Faits saillants de la planification

Tous les contribuables qui ne sont pas d'accord avec une décision de l'ARC sur une cotisation ont accès à son processus de règlement des différends. L'Agence reçoit environ 80 000 oppositions par année. Pour s'assurer qu'elles sont traitées de manière opportune, impartiale et uniforme, l'ARC segmente les oppositions en différentes catégories, dont les oppositions à faible complexité, à complexité moyenne et à complexité élevée, et les oppositions de groupe.

Les dossiers à faible complexité demandent habituellement l'application des dispositions de base de la loi, et peu de recherche est nécessaire. En voici des exemples : les oppositions aux décisions sur les crédits d'impôt pour les particuliers, les déductions personnelles, la prestation fiscale canadienne pour enfants, le crédit d'impôt pour personnes handicapées et d'autres déductions dans les déclarations de revenus des particuliers (T1) régulières. L'ARC a établi un nouvel objectif pour le règlement des dossiers à faible complexité, soit un délai de 180 jours, 90 % du temps.

Les oppositions à complexité moyenne demandent fréquemment l'application des dispositions plus complexes de la loi et concernent souvent des transactions complexes, comme les décisions portant sur les déductions d'entreprise, les demandes relatives à la recherche scientifique et au développement expérimental et des questions plus complexes portant sur la T1. Les oppositions à complexité élevée nécessitent habituellement beaucoup plus de recherche parce qu'elles concernent des dossiers importants, des multinationales, des transactions commerciales complexes, des transactions internationales ainsi que des dispositions anti évitement. Les oppositions à complexité moyenne et élevée nécessitent un niveau élevé d'expertise technique et sont attribuées en conséquence.

Les oppositions de groupe concernent les stratagèmes fiscaux visant un nombre important de contribuables, comme les abris fiscaux relatifs à des dons, des dépouillements de REER et d'autres stratagèmes de planification fiscale abusive. Elles sont devenues de plus en plus importantes au cours des dernières années, entraînant d'importants arriérés de l'inventaire. Au cours de la dernière année, 85 000 oppositions visant des abris fiscaux relatifs à des dons ont été traitées, dont 47 000 ont été réglées. Pour ce qui est des autres oppositions, une modification à la Loi de l'impôt sur le revenu permet désormais à l'ARC de demander à la cour de faire en sorte que les autres contribuables soient liés aux principales affaires en litige.

Réalisations attendues

- En 2015-2016, l'ARC atteindra cet objectif nouvellement établi en réglant les nouveaux arrivages d'oppositions à faible complexité dans un délai de 180 jours, 90 % du temps.
- Durant la période de planification, l'ARC réglera l'inventaire actuel des dossiers âgés à faible complexité (qui ont déjà plus de 180 jours).
- Pour traiter les oppositions à complexité moyenne, l'ARC élaborera un étalage nationale – ou un référentiel central – afin de permettre une répartition plus efficiente et systématique des nouvelles oppositions, et elle mettra en œuvre une stratégie de gestion de l'inventaire.
- L'ARC continuera de réduire l'inventaire des oppositions de groupe. Avec le traitement de plus de 85 000 oppositions à ce jour, l'Agence continuera de traiter systématiquement ces oppositions de groupe et réduira davantage son inventaire au cours de la période de planification.
- Afin de protéger les contribuables et de les aider à éviter de faire des erreurs qui pourraient être coûteuses, l'ARC continuera de mettre en garde les contribuables contre les stratagèmes d'abris fiscaux et les promoteurs sans scrupules.

Sous-programme : Appels au ministre et appels devant les tribunaux relatifs au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi

Le sous-programme des appels au ministre et appels devant les tribunaux relatifs au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi offre un processus de règlement rapide, impartial et uniforme aux contribuables qui sont en désaccord avec les décisions de l'ARC relativement aux cotisations ou aux décisions en application du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*. Ce programme aide également le ministère de la Justice à traiter les appels devant les tribunaux.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Dépenses prévues 2015-2016[1]	Dépenses prévues 2016-2017[1]	Dépenses prévues 2017-2018[1]
3 883 570	4 447 891	4 456 384

[1] **L'augmentation dans les dépenses prévues de 2015-2016 à 2017-2018 pour le sous-programme Régime de pensions du Canada/assurance-emploi – Appels auprès du ministre et appels devant les tribunaux est due principalement aux dépenses recouvrables en vertu de la *Loi sur le régime de pensions du Canada* et de *l'assurance-emploi*.**

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016[1]	2016-2017[1]	2017-2018[1]
176	147	147

[1] **La diminution dans les équivalents temps plein prévus du sous programme Régime de pensions du Canada/assurance-emploi – Appels auprès du ministre et appels devant les tribunaux de 2015-2016 à 2017-2018 résulte d'un changement dans les dépenses recouvrables en vertu de la *Loi sur le régime de pensions du Canada* et de *l'assurance-emploi*.**

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les contribuables reçoivent un examen rapide, des décisions contestées rendues en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*.	Pourcentage des examens des appels auprès du ministre déposés en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi* qui sont achevés dans les délais établis	85 %	Mars 2016
Les contribuables reçoivent un examen précis des décisions contestées rendues en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*.	Pourcentage des décisions concernant les appels auprès du ministre relatifs au RPC/AE qui respectent ou dépassent les normes d'exactitude	90 %	Mars 2016
Les contribuables reçoivent un examen objectif des décisions contestées rendues en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*.	Pourcentage des décisions concernant les appels auprès du ministre relatifs au RPC/AE qui sont considérées comme objectives	95 %	Mars 2016

Faits saillants de la planification

Des milliers de Canadiens dépendent des paiements du Régime de pensions du Canada (RPC) ou de l'assurance-emploi (AE), et des différends prolongés peut causer des difficultés financières. Les Canadiens ont le droit de contester les décisions liées aux paiements du RPC/AE. Chaque année, l'ARC reçoit et règle environ 3 000 différends liés au RPC/AE. Elle aide aussi le ministère de la Justice Canada à traiter les cas où les contribuables veulent entreprendre d'autres recours, c'est-à-dire le dépôt d'environ 300 appels liés au RPC/AE devant la Cour canadienne de l'impôt par année.

Réalisations attendues

> L'ARC mettra en œuvre un nouvelle approche centralisée à l'égard de la gestion de la charge de travail afin d'accroître l'efficacité et la rapidité du traitement des appels liés au RPC/AE et d'assurer l'uniformité du niveau de service et de l'application de la loi.

Sous-programme : Plaintes liées au service

Le sous-programme des plaintes liées au service offre aux contribuables un processus de règlement des plaintes visant à traiter l'insatisfaction à l'égard du service, de la qualité ou de la rapidité d'exécution du travail de l'ARC ainsi que des plaintes liées à la Charte des droits du contribuable.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018
7 957 575	8 022 375	8 028 928

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
96	96	97

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les contribuables reçoivent rapidement un accusé de réception de leurs plaintes liées au service.	Pourcentage des plaintes liées au service dont l'accusé de réception est envoyé dans les deux jours ouvrables	80 %	Mars 2016
Les contribuables obtiennent un règlement rapide de leurs plaintes liées au service.	Pourcentage des plaintes liées au service résolues dans les 30 jours ouvrables	80 %	Mars 2016

> L'ARC considère la rétroaction des contribuables comme une source de conseils inestimables.

Faits saillants de la planification

Le processus de règlement des plaintes de l'ARC permet aux contribuables d'exprimer leur insatisfaction à l'égard du service, de la qualité ou de la rapidité du travail de l'Agence, comme il est décrit dans la *Charte des droits du contribuable*. En 2013-2014, l'Agence a été en mesure de régler plus de 2 700 plaintes liées au service dans un délai de 30 jours ouvrables plus de 95 % du temps.

L'ARC considère la rétroaction des contribuables comme une source de conseils inestimables, lesquels peuvent aider à déterminer et à mettre en place des améliorations au service. L'Agence recueille la rétroaction par l'intermédiaire du Programme des plaintes liées au service, du centre

d'appels et d'autres modes officiels et non officiels. Le principal défi est de traiter de façon systématique et efficace ces commentaires pour que l'Agence puisse apporter des améliorations de façon continue.

Réalisations attendues

> L'ARC élaborera un modèle pour recueillir les commentaires des contribuables que reçoivent tous ses programmes. Ce modèle lui permettra de cerner rapidement les enjeux ou les problèmes systémiques et de les régler. L'ARC planifiera et élaborera le modèle en 2015-2016, et elle devrait le mettre en œuvre en 2016-2017.

Sous-programme : Allègement pour les contribuables

Le sous-programme d'allègement pour les contribuables administre le processus en vertu duquel la ministre du Revenu national peut, conformément aux dispositions législatives, accorder un allègement des pénalités et intérêts aux contribuables qui ne sont pas en mesure de respecter leurs obligations fiscales en raison d'une malchance personnelle ou de circonstances indépendantes de leur volonté.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018
18 631 011	18 894 209	18 048 449

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
210	215	203

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les contribuables reçoivent une réponse cohérente à leur demande d'allègement des intérêts ou des pénalités, ou des deux.	Pourcentage des décisions relatives aux demandes d'allègement pour les contribuables qui respectent ou dépassent les normes de cohérence	85 %	Mars 2016

Faits saillants de la planification

L'ARC administre le processus dans le cadre duquel le ministre du Revenu national peut annuler des pénalités et des intérêts, ou y renoncer, en vertu des dispositions d'allègement pour les contribuables. Chaque année, l'Agence règle plus de 300 000 demandes d'allègement de la part de contribuables qui ne peuvent pas s'acquitter de leurs obligations fiscales en raison de problèmes personnels ou de circonstances indépendantes de leur volonté.

Réalisations attendues

- D'ici 2017, l'ARC élaborera et publiera une nouvelle norme de service visant à mesurer les délais d'exécution pour les accusés de réception des demandes d'allègement des contribuables.
- Pour assurer un meilleur service aux Canadiens et pour permettre une répartition plus efficace des nouvelles demandes d'allègement, l'Agence mettra en place un système national de gestion de l'inventaire en 2015-2016.

Programme : Programmes de prestations

Les programmes de prestations aident de nombreux Canadiens qui comptent sur les versements de prestation fiscale représentant une importante source de leur revenu familial. L'ARC gère une gamme de programmes de prestations continues et de paiements uniques pour le compte des provinces et des territoires ainsi que du gouvernement fédéral, comme la prestation fiscale canadienne pour enfants, le crédit pour la TPS/TVH et la prestation universelle pour la garde d'enfants. Nous veillons à ce que les bons paiements de prestations soient versés à la bonne personne au bon moment et fournissons aux bénéficiaires des renseignements accessibles et des réponses rapides à leurs demandes de renseignements.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016[1,2]	Dépenses prévues 2016-2017[1,2]	Dépenses prévues 2017-2018[1,2]
375 217 640	**375 217 640**	377 704 372	378 000 658

1 **Inclut les ressources financières budgétaires pour le sous-programme des Versements d'allocations spéciales pour les enfants (237 000 000 en 2015-2016; 237 000 000 en 2016-2017 et 237 000 000 en 2017-2018).**

2 **Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2015. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Alors que dans une année donnée, les dépenses prévues peuvent inclure des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses, cette année ce n'est pas le cas.**

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
1 508	1 529	1 513

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les bénéficiaires de prestations reçoivent la détermination de leur admissibilité et des paiements exacts et en temps opportun, et ils ont accès à des renseignements opportuns et exacts.	Pourcentage des objectifs atteints concernant les normes de service sur l'administration des prestations et les demandes de renseignements	100 %	Mars 2016
	Exactitude des paiements après le traitement des demandes et la maintenance des comptes	98 %	Mars 2016

Faits saillants de la planification

Le gouvernement fédéral et de nombreux gouvernements provinciaux et territoriaux se tournent vers l'ARC pour offrir des programmes de prestations et de crédits en raison de l'expertise de l'Agence et de l'infrastructure de ses systèmes. En travaillant avec l'ARC, les clients gouvernementaux peuvent abaisser les coûts d'administration de leurs programmes et réduire le chevauchement. Ils peuvent ainsi profiter du bilan de l'ARC en matière d'intégrité, d'équité et de gestion efficace des programmes de prestations.

L'ARC a pour rôle de s'assurer que les bons paiements sont émis aux bonnes personnes, et ce, de façon aussi efficace que possible. La plupart des programmes utilisent des critères d'admissibilité fondés sur le revenu qui sont semblables, ce qui contribue à un niveau élevé d'exactitude des paiements de prestations. L'infrastructure informatique de l'Agence permet un rapprochement rapide et efficient des données à partir des déclarations de revenus et de l'échange de renseignements avec des homologues fédéraux, provinciaux et territoriaux. L'ARC possède aussi les capacités de traitement des paiements nécessaires pour s'assurer que le bon paiement de prestations est émis à la bonne personne et au bon moment.

> L'ARC a pour rôle de s'assurer que les bons paiements sont émis aux bonnes personnes de façon aussi efficace que possible.

L'ARC en est à sa quatrième année d'un projet de neuf ans visant à restructurer la plate-forme du régime de prestations afin de renforcer la capacité d'émettre des paiements de prestations de façon exacte et en temps utile à des millions de Canadiens. Il en résultera un service amélioré aux contribuables et une capacité accrue de gérer la croissance future des programmes de prestations et de services offerts pour le compte des provinces, des territoires et du gouvernement fédéral.

La technologie est aussi au cœur de la stratégie de l'ARC visant à faire en sorte qu'il soit aussi facile que possible et sécuritaire de faire une demande de prestations, de recevoir des renseignements et de communiquer avec l'Agence. Les services électroniques de l'ARC offrent des options de libre-service qui permettent aux demandeurs et aux bénéficiaires de prestations de gérer de façon sécuritaire les détails de leur compte, tels que la mise à jour de l'état civil et le nombre d'enfants à leur charge, à l'aide de la page des prestations dans **Mon dossier**, le portail en ligne des contribuables. L'ARC permettra aux contribuables d'accéder plus facilement aux renseignements essentiels sur leurs prestations.

La demande de prestations automatisée simplifie grandement le processus de demande de prestations pour les contribuables. À l'enregistrement de la naissance de leur enfant, les parents doivent simplement consentir à la communication des données à l'ARC. L'ARC détermine ensuite

automatiquement si le demandeur est admissible à la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE), à la prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE) et aux programmes provinciaux et territoriaux connexes qui participent au processus de demande de prestations automatisée. Lancée en 2009, la demande de prestations automatisée est maintenant offerte dans neuf provinces, et l'adhésion de la Saskatchewan est prévue vers la fin de 2015. Les discussions se poursuivent avec les trois territoires.

Sous-programme : Demandes de renseignements sur les prestations

Le sous-programme des demandes de renseignements relatives aux prestations offre aux bénéficiaires de prestations des renseignements opportuns et accessibles sur leurs versements et leurs obligations par l'intermédiaire de tous nos centres d'appels.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018
33 700 125	33 651 603	33 740 137

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
483	485	493

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
Les bénéficiaires de prestations obtiennent des réponses rapides et précises à leurs demandes de renseignements par téléphone	Pourcentage des appelants au sujet de la prestation fiscale canadienne pour enfants qui parviennent à joindre le service téléphonique de l'ARC	80 %	Mars 2016
	Pourcentage des appelants au sujet du crédit pour la TPS/TVH qui parviennent à joindre le service téléphonique de l'ARC	80 %	Mars 2016
	Pourcentage des documents de référence internes mis à jour correctement pour les agents des services de prestations	100 %	Mars 2016

Faits saillants de la planification

Les familles et les enfants, les ménages à revenu faible ou modéré, les personnes handicapées, les aidants naturels et d'autres Canadiens qui reçoivent des paiements de prestations comptent sur l'ARC pour qu'elle effectue des déterminations efficientes de leur admissibilité et pour qu'elle réponde rapidement à plus de cinq millions de demandes de renseignements annuellement. Le service d'administration des prestations pour le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux comprend la fourniture de renseignements aux demandeurs et aux bénéficiaires de prestations sur les programmes de prestations et la communication de réponses exactes et opportunes à leurs demandes de renseignements.

Réalisations attendues

> L'Agence mène un projet pilote dans le cadre duquel elle fusionnerait deux réseaux téléphoniques afin d'améliorer les services en réglant davantage de problèmes dès le premier appel des bénéficiaires de prestations à l'Agence. Les résultats de ce projet pilote seront étudiés en 2015-2016.

Sous-programme : Administration des programmes de prestations

Le sous-programme de l'administration des programmes de prestations exécute une gamme de programmes de prestations continus et de paiements uniques qui appuient le bien-être économique et social des Canadiens. À l'aide du traitement et de la validation des activités, il permet d'assurer que le bon paiement de prestations est versé à la bonne personne au bon moment.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018
104 517 515	107 052 769	107 260 521

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
1 025	1 044	1 020

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date de réalisation
La détermination de l'admissibilité à une prestation et à un crédit et le traitement des paiements sont opportuns et exacts.	Pourcentage des objectifs atteints concernant les normes de service sur la demande et la maintenance des prestations et des crédits	100 %	Mars 2016
	Pourcentage des comptes de la prestation fiscale canadienne pour enfants qui ont été ciblés dans le cadre des programmes de validation et qui ont été rajustés (validation et contrôle)	50 %[1]	Mars 2016
	Pourcentage des demandeurs qui sont satisfaits du délai de traitement des demandes de prestations	75 %[2]	Mars 2016
Les paiements de prestations et de crédits sont reçus par dépôt direct.	Pourcentage des paiements de prestations et de crédits émis par dépôt direct	74 %[3]	Mars 2016

1 L'ARC a mis en place des contrôles rigoureux pour la sélection des dossiers aux fins de validation, en veillant de choisir ceux ayant le plus grand risque d'inobservation.

2 L'Agence vise à répondre aux attentes des bénéficiaires de prestations en ce qui concerne le traitement rapide de leurs demandes.

3 L'ARC fait la promotion du dépôt direct afin que davantage de personnes reçoivent leurs versements de prestations et de crédits par voie électronique.

Faits saillants de la planification

L'ARC administre ces importants programmes gouvernementaux de manière sécuritaire et efficiente tout en simplifiant le processus de prestations pour les bénéficiaires admissibles.

Réalisations attendues

> À compter de juillet 2015, l'ARC déterminera automatiquement l'admissibilité de chaque particulier qui produit une déclaration et émettra un crédit pour la TPS/TVH à ceux qui y auront droit.

> Le 30 octobre 2014, le gouvernement du Canada a annoncé des mesures d'allègement fiscal et une augmentation des prestations pour les familles ayant des enfants. L'annonce comprenait les bonifications à la PUGE suivantes :

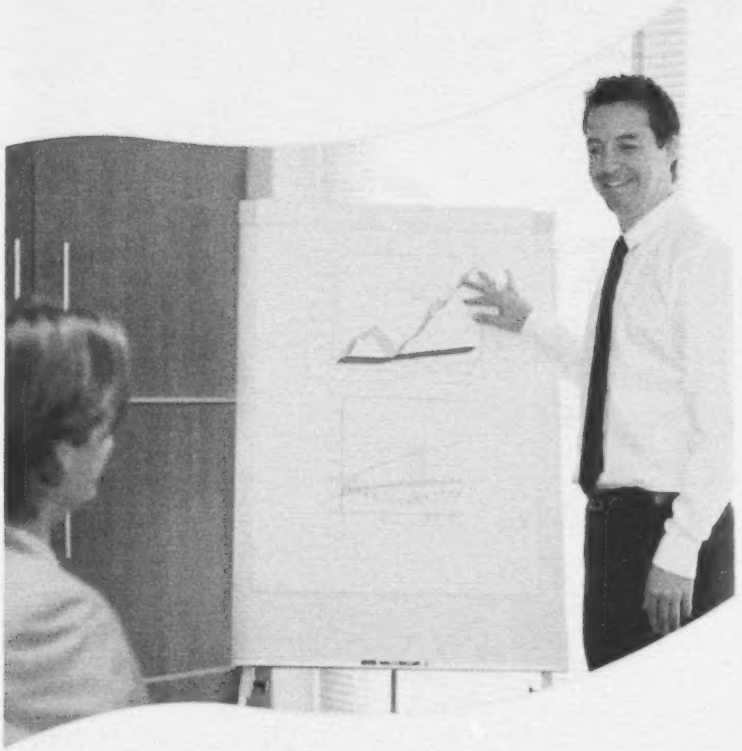
- augmentation de 60 $, de 100 $ à 160 $, pour chaque enfant admissible de moins de 6 ans, à compter de janvier 2015;
- 60 $ pour chaque enfant admissible âgé de 6 à 17 ans, à compter de janvier 2015.

En attendant la sanction royale, les premiers paiements de la PUGE bonifiées seront émis en juillet 2015 et comprendront l'augmentation applicable de la prestation de janvier à juin 2015.

> L'ARC mettra en œuvre, en 2016, la livraison électronique pour les bénéficiaires de prestations ayant choisi ce service, ce qui lui permettra d'aviser les bénéficiaires de prestations, par avis électronique, au moment où ils recevront de la correspondance ou une demande d'intervention de la part de l'ARC, qui sera affichée dans un portail sécurisé.

> L'ARC étendra l'utilisation du service de demande de prestations automatisée lors de l'adhésion de la province restante vers la fin de 2015. Des discussions se poursuivent avec les trois territoires.

> *L'ARC s'assure que ces importants programmes du gouvernement répondent aux besoins des Canadiens.*



Services internes

Groupes d'activités connexes et de ressources administrés de manière à répondre aux besoins des programmes d'une organisation, et à lui permettre de remplir ses autres obligations organisationnelles. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources qui visent l'ensemble d'une organisation et non les activités et les ressources qui s'appliquent à un programme particulier. Les groupes d'activités et de ressources sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services de communications, services juridiques internes, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services de technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel et les services de gestion des acquisitions.

Ressources financières budgétaires

(dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016[1,2]	Dépenses prévues 2016-2017[1,2]	Dépenses prévues 2017-2018[1,2]
837 350 994	**837 350 994**	816 594 012	818 332 765

1 **Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2015. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Alors que dans une année donnée, les dépenses prévues peuvent inclure des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses, cette année ce n'est pas le cas.**

2 **La diminution dans les dépenses prévues de 2015-2016 à 2017-2018 pour les services internes résulte principalement d'une réduction dans le financement lié aux programmes de publicité gouvernementale, la mise en oeuvre d'initiatives visant à améliorer l'efficience, de la conclusion du financement obtenu pour l'administration de l'entente sur le bois d'œuvre ainsi que pour des projets spéciaux.**

Ressources humaines

(équivalents temps plein)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
7 541	7 398	7 304

Faits saillants de la planification

Ressources humaines

Les experts chevronnés et hautement qualifiés de l'ARC dans un vaste éventail de domaines administrent les programmes d'impôt et de prestations du Canada de manière efficace et avec intégrité, tout en servant les Canadiens à partir des bureaux de l'Agence situés dans des collectivités d'un océan à l'autre. L'Agence met en place des stratégies afin de maintenir son effectif très performant pour répondre aux besoins actuels et futurs, tout en transmettant ses valeurs aux nouveaux employés. Les stratégies en matière d'effectif de l'Agence tiendront compte du nombre croissant d'employés qui deviennent admissibles à la retraite.

Les plans d'action et le Plan de l'effectif de l'ARC sur les langues officielles et sur l'équité en matière d'emploi et la diversité permettent de maintenir un effectif bien informé et compétent qui représente la population canadienne, tout en servant les contribuables dans la langue officielle de leur choix. L'Agence a été reconnue en 2014 par le projet des 100 meilleurs employeurs du Canada comme un des meilleurs employeurs dans la région de la capitale nationale et comme un des meilleurs employeurs pour les jeunes personnes. Afin de maintenir un dialogue ouvert, l'ARC s'assure que tous les employés ont des attentes de rendement documentées et qu'une discussion a lieu à la mi-année et à la fin de l'année avec leur superviseur immédiat afin d'examiner le rendement.

> Les employés de l'ARC, qui travaillent dans des collectivités d'un océan à l'autre, sont déterminés à servir les contribuables avec intégrité et efficacité.

Faits saillants de la planification

- L'ARC mettra en œuvre une nouvelle stratégie de recrutement externe en 2015-2016. Cette stratégie comprendra des partenariats avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux et d'autres intervenants externes, comme des associations professionnelles de comptabilité, afin de mener des campagnes nationale de recouvrement ciblé.
- L'ARC adopte le Programme fédéral d'expérience de travail étudiant pour embaucher des étudiants et établit un partenariat avec la Commission de la fonction publique pour promouvoir le nouveau Programme de perfectionnement des vérificateurs.
- L'Agence collabore avec Comptables professionnels agréés du Canada (CPA) afin de faire reconnaître l'ARC comme maître de stage par CPA.
- L'ARC renforce sa visibilité sur les campus postsecondaires et les représentants de l'ARC continuent de participer aux divers salons des carrières des établissements postsecondaires et des organismes communautaires.
- L'ARC continuera les initiatives de planification de la relève afin de perfectionner et de maintenir sa capacité de leadership.
- L'ARC mettra en œuvre des initiatives favorisant la santé et le bien-être des employés. L'Agence analysera les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2014 et élaborera des plans d'action à l'échelle nationale, régionale et des directions générales en 2015-2016.

> Au cours de 2015-2016, l'ARC réglera des problèmes de sous-représentation dans certains secteurs pour les quatre groupes désignés (les Autochtones, les personnes handicapées, les membres d'une minorité visible et les femmes).

> L'ARC travaillera auprès des collectivités de langue officielle en situation minoritaire[3] tout au long de 2015-2016 lorsqu'elle élaborera ou changera des programmes. L'Agence intègre ces collectivités dans ses plans de consultation et de sensibilisation réguliers.

Réduire la paperasse interne

Réduire la paperasse interne signifie qu'il faut toujours être à la recherche de nouvelles façons de cerner et d'éliminer les règles, procédures et processus qui ne sont pas nécessaires afin d'accroître l'efficacité et de soutenir l'innovation. La réduction de la paperasse interne a été relevée par les employés dans le cadre du récent processus de mobilisation d'Objectif 2020 comme étant une priorité importante. Par conséquent, la réduction de la paperasse interne constitue une partie du plan d'action de l'Agence sur Objectif 2020. Par l'entremise d'Objectif 2020 et d'autres initiatives de modernisation de l'Agence, les employés sont encouragés à chercher sans relâche des occasions de simplifier les processus et de réduire les chevauchements. Dans chaque direction générale et région, du personnel dévoué élabore des plans afin de réduire la paperasse et d'intégrer la réduction de la paperasse aux activités quotidiennes. Par exemple, l'Agence a converti 70 % de ses manuels des opérations de l'impôt en format électronique afin de faciliter leur utilisation et d'accélérer les mises à jour des renseignements et des procédures. L'ARC convertira le reste des manuels des opérations de l'impôt au cours de la période de planification.

3. L'expression « collectivités de langue officielle en situation minoritaire » renvoie aux collectivités d'expression anglaise au Québec et aux collectivités d'expression française dans un territoire ou une province autre que le Québec.

Objectif 2020

L'ARC plaide en faveur d'Objectif 2020 et participe pleinement à cet exercice, mené à l'échelle du gouvernement, qui vise à façonner l'avenir de la fonction publique du Canada. Objectif 2020 représente une occasion unique d'inspirer l'ARC en vue de réinventer le milieu de travail et de réaffirmer son engagement à l'égard de l'excellence du service. Dans le cadre d'Objectif 2020, l'Agence établit une culture de mobilisation qui tire parti des connaissances et de l'expérience des employés pour intégrer des approches innovatrices axées sur les citoyens dans le travail quotidien des employés. Bien que de nombreuses initiatives d'Objectif 2020 portent sur la façon dont le milieu de travail évoluera, les buts et les mesures suivants sont directement liés à l'excellence du service.

Buts de l'ARC pour Objectif 2020	Mesures
Améliorer le service offert aux Canadiens à l'aide de la technologie moderne en utilisant des outils électroniques pour communiquer avec les contribuables Pour en savoir plus à ce sujet, consultez les chapitres « Aide aux contribuables et aux entreprises » et « Cotisation des déclarations et traitement des paiements ».	L'Agence met en œuvre des améliorations à son service de communication électronique chaque année. L'ARC effectuera ce qui suit : • Elle élaborera l'application mobile MonARC pour que les particuliers puissent obtenir des renseignements sur les remboursements et les prestations à l'aide de leurs appareils mobiles (2015). • Elle simplifiera le processus d'authentification pour le service en ligne sécurisé Mon dossier (2015). • Elle permettra aux particuliers de s'inscrire au service « Gérer le courrier en ligne », qui affiche la correspondance tels les avis de cotisation dans Mon dossier (2015). • Elle acceptera des déclarations des années antérieures au moyen de la TED et d'IMPÔTNET (2016). • Elle améliorera la facilité d'emploi du service « Inscription en direct des entreprises ». • Elle améliorera le service « Livraison des données fiscales » de l'ARC, qui permet aux représentants de demander une transmission électronique sécurisée de certains renseignements fiscaux des comptes de leurs clients.
Renforcer le processus de gestion du rendement	Nos employés sont le fondement même de l'excellence du service. En préparant les gestionnaires et les employés à entamer une discussion significative, nous pouvons atteindre des résultats de rendement optimaux. L'ARC effectuera ce qui suit : • Elle établira des attentes normalisées pour les postes de l'ARC comptant un nombre élevé d'employés. • Elle élargira le projet pilote de rétroaction ascendante pour inclure des sites dans d'autres régions et directions générales. • Identifier des approches permettant d'améliorer le travail d'équipe afin d'atteindre les buts de l'Agence.
Améliorer le processus de dotation	Une dotation efficace signifie mettre les bonnes personnes à la bonne place au bon moment, ce qui permet à l'ARC de mieux assurer l'excellence du service. L'ARC effectuera ce qui suit : • Elle améliorera la façon dont l'Agence gère les processus de dotation et aidera à établir le branding de l'ARC pour le recrutement externe. • Elle réduira le temps de dotation en simplifiant l'administration et en mettant en œuvre des processus de sélection nationaux et régionaux.

Technologie de l'information

L'environnement sophistiqué de technologie de l'information (TI) de l'ARC lui permet d'offrir un régime fiscal et de prestations aux Canadiens qui est adapté aux besoins et sécuritaires. L'Agence est en mesure de traiter des volumes importants de transactions liées à l'impôt et aux prestations, et d'offrir un large éventail de services électroniques exacts, ponctuels, efficaces et rentables avec un ensemble d'outils, de systèmes et de solutions technologiques modernes.

Plus de 60 % des transactions pour les déclarations des particuliers, les versements de prestations et le traitement des paiements sont automatiques. Cette dépendance envers la TI augmentera à mesure que l'ARC lancera d'autres options de libre-service électroniques et à mesure que les contribuables adopteront ces outils.

L'innovation en TI est au cœur des stratégies d'observation axées sur le risque de l'ARC, permettant à l'Agence de déceler et de corriger rapidement les erreurs, de valider les données et d'orienter les ressources d'exécution vers les comptes qui présentent le risque le plus élevé. L'ARC met à niveau ses systèmes d'observation afin d'appuyer ces activités d'observation.

> Plus de 60 % des transactions pour les déclarations des particuliers, les versements de prestations et le traitement des paiements sont automatiques.

L'ARC a un programme de durabilité de la TI afin de s'assurer que ses plus importants applications continueront de fonctionner de façon efficace et peuvent appuyer l'amélioration continue de la prestation de services et des mesures d'observation. Les programmes de durabilité continue comprennent le Projet de restructuration des systèmes des T1 et la restructuration de la plate-forme des systèmes de prestations afin de renforcer la capacité de l'ARC à envoyer des versements de prestations ponctuels et exacts à des millions de Canadiens chaque année. Le projet de modernisation des organismes de bienfaisance soutiendra de nouvelles solutions de production de déclarations par voie électronique, automatisera des processus manuels et intégrera les organismes de bienfaisance dans la suite de services électroniques.

Toutes les améliorations de la TI à l'ARC sont appuyées par la Stratégie de sécurité de la TI, qui guide la protection des données des contribuables et les mesures de protection de l'infrastructure de la TI et des fonds de données contre les menaces cybernétiques de plus en plus complexes.

L'ARC travaille en étroite collaboration avec Services partagés Canada afin de s'assurer que les services d'infrastructure de la TI répondent aux besoins de l'Agence et appuient l'approche du gouvernement fédéral à l'égard de la prestation de services d'infrastructure de la TI fiables, sécurisés et à faible coût. L'ARC poursuivra la mise en oeuvre de plusieurs initiatives conjointes avec Services partagés Canada, y compris la Consolidation des centres de données, la transformation du courriel, la transformation du centre de contacts et les mesures de cybersécurité et de sécurité de la TI.

Faits saillants de la planification

- L'ARC mettra en œuvre de nouveaux services électroniques au cours de 2015-2016, comme des options de paiements plus souples, une fonction d'envoi de documents électroniques en toute sécurité à l'ARC pour les contribuables et les entreprises, et une nouvelle application mobile pour les contribuables.
- L'Agence améliorera ses portails sécurisés en ligne **Mon dossier, Mon dossier d'entreprise** et **Représenter un client** afin de les rendre plus faciles à utiliser pour les contribuables et leurs représentants, tout en se préparant à la croissance future des programmes et à l'avancement technologique.
- Tout au long de 2015-2016, l'ARC continuera des projets pluriannuels afin de bâtir et de renouveler sa plate-forme de renseignement d'entreprise pour appuyer les activités de l'ARC de recherche et d'analyse des données.
- L'ARC continuera de collaborer avec Services partagés Canada afin de fournir aux employés des technologies permettant une plus grande souplesse et efficacité organisationnelles d'ici 2017-2018, y compris celles qui appuient les exigences du travail mobile et à distance.

Intégrité et sécurité

L'intégrité et la sécurité sont au cœur de toutes les activités de l'ARC. Elles sont intégrées à tous les aspects de la stratégie opérationnelle et de la prise de décisions de l'Agence. Elles orientent la manière dont l'ARC travaille, protège les systèmes, protège les renseignements des contribuables, gère efficacement les programmes et encourage les employés à bien faire les choses.

L'ARC reconnait l'importance de maintenir la confiance des Canadiens et s'est engagée à protéger toutes les données qu'elle reçoit. L'ARC a une présence importante sur Internet et gère un volume croissant de données confidentielles sur les contribuables. Son programme de sécurité doit donc continuer de répondre ou de dépasser les recommandations en matière de sécurité de la TI établies par le gouvernement du Canada.

> L'intégrité et la sécurité sont au cœur de toutes les activités de l'ARC.

Chaque employé de l'ARC a la responsabilité de protéger l'intégrité des programmes, des données et des systèmes de l'Agence. L'Agence exige que tous les employés relisent et reconnaissent annuellement leurs obligations selon le Code de déontologie et de conduite, et la Politique sur les conflits d'intérêts comme condition d'emploi. L'ARC continuera de procéder à une vérification de sécurité minutieuse pour les employés qui occupent des postes nécessitant un niveau élevé de confiance du public.

Faits saillants de la planification

> L'ARC établira une ligne téléphonique de signalement anonyme afin de permettre à ses employés de signaler les cas soupçonnés de fraude interne et de mauvaise utilisation. Ce nouveau service de signalement est un ajout aux options existantes offertes aux employés qui souhaitent signaler un cas d'inconduite.

> Cela comprend la mise en œuvre de protocoles de sécurité de niveaux supérieurs pour les transferts de données et d'un plan à l'échelle de l'Agence afin de s'assurer que les facteurs relatifs à la vie privée sont cernés et pris en compte chaque fois que l'ARC lance un nouveau programme ou une nouvelle activité.

> L'ARC continuera de renforcer les mesures de protection des renseignements personnels par l'utilisation renforcée de la technologie, tant pour ce qui est des applications internes qu'au moyen des services sécurisés qu'elle fournit aux contribuables. L'ARC assurera la protection vigilante des renseignements fiscaux des Canadiens et des services électroniques en fonction des menaces changeantes au moyen de projets continus visant à améliorer la gestion de l'identité et de l'accès et par l'entremise du Système national des pistes de vérification, qui sera entièrement opérationnel d'ici mars 2017.

> L'ARC a élaboré un plan de sécurité triennal qui présentera son approche stratégique et intégrée à l'égard de la planification des priorités de sécurité. La mise en application de ce plan permettra de voir à ce que l'Agence assure avec succès la gestion des risques de sécurité et le renforcement de sa position en matière de sécurité.

AU PREMIER PLAN

Accès à l'information et protection des renseignements personnels

L'ARC renforce la protection des renseignements personnels qu'elle détient au moyen de la mise en œuvre et de la surveillance continues de son plan d'action sur la protection des renseignements personnels élaboré au cours de l'exercice 2013-2014. Ce plan décrit les mesures que l'Agence prendra afin de renforcer la surveillance et les pratiques liées à la protection des renseignements personnels à l'ARC. Certaines des activités clés du plan comprennent, d'une part, la mise en œuvre d'un plan d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée au sein de toute l'Agence, qui veillera à ce que les risques liés à la protection des renseignements personnels soient traités de manière adéquate lors de l'élaboration de nouveaux programmes et services, et, d'autre part, l'utilisation de l'Outil d'analyse des enregistrements des pistes de vérification, qui permet à l'ARC de mieux surveiller l'accès aux renseignements des contribuables par ses employés.

L'ARC prendra des mesures immédiates et concrètes afin d'améliorer la protection des renseignements personnels et de la vie privée dans ses activités d'AIPRP. Les mesures à court terme mettront l'accent sur trois grands secteurs : les processus opérationnels, les communications et la formation, et les responsabilités. Les mesures comprendront :

- la mise en œuvre du chiffrement pour la transmission électronique de documents;
- l'amélioration des exigences existantes pour la protection de tous les documents de l'Agence contenant des renseignements personnels par l'utilisation de marques d'identification indiquant clairement aux employés les documents qui contiennent des renseignements protégés et qui doivent être traités en conséquence;
- l'établissement de postes d'agent d'assurance de la qualité dans tous les bureaux de l'AIPRP, qui se consacrent à la vérification de l'exactitude et des renseignements de transmission pour tous les documents. Cela ajoutera une surveillance supplémentaire indépendante du contenu et de l'utilisation des procédures de sécurité;
- le rehaussement des responsabilités et des pouvoirs conférés en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* afin de s'assurer que les gestionnaires supérieurs participent directement aux décisions concernant le traitement et la divulgation des renseignements personnels.

L'ARC s'est engagée à renforcer de façon continue sa capacité à protéger les renseignements des contribuables, à prendre des mesures en cas de divulgation ou d'accès inappropriés et à satisfaire à ses obligations imposées par la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. L'Agence le fera tout en gérant le volume de plus en plus croissant de demandes qui, au cours des dernières années, la classe de façon constante parmi les trois meilleurs de tous les ministères et organismes gouvernementaux. En 2013-2014, l'ARC a reçu 2 751 demandes et traité 1 636 782 pages. Cela représente presque 400 000 pages de plus que l'organisation classée au deuxième rang.

Finance et administration

Les activités de l'ARC se déroulent dans un environnement de fonction de contrôle saine et judicieuse, où les décisions de la haute direction sont fondées sur des renseignements financiers et administratifs à jour. L'ARC utilise un système rigoureux de contrôles financiers et de prestation de services financiers pour maintenir des services internes efficients et pour appuyer l'administration efficace du régime fiscal.

La gestion efficace des ressources est essentielle à la réussite de l'ARC dans la gestion de l'un des budgets les plus importants du gouvernement du Canada. L'ARC y parvient grâce à son engagement continu à l'égard d'une solide base de responsabilisations et de contrôles financiers exercés sur la planification et la budgétisation, ce qui permet de voir à ce que les ressources financières, y compris les investissements, soient appliquées d'une manière optimale et s'harmonisent avec l'orientation et les priorités stratégiques de l'organisation. L'Agence maintient une supervision transparente et responsable des frais de voyage et d'accueil. En outre, l'ARC examine régulièrement ses modèles organisationnels et de prestation de services relativement aux finances et à l'administration afin de maximaliser les gains d'efficacité, de simplifier les processus et les procédures et de cerner des possibilités d'amélioration et d'économies.

> La gestion efficace des ressources est essentielle à la réussite de l'ARC dans la gestion de l'un des budgets les plus importants du gouvernement du Canada.

Faits saillants de la planification

> Puisque les locaux constituent l'une des plus importantes dépenses de l'Agence, l'optimisation des locaux est une priorités. L'optimisation des locaux demeure un objectif que l'ARC poursuit depuis longtemps, mais la mise en place de lieux de travail selon les normes de Milieu de travail 2.0 en avril 2011 a permis à l'ARC de réduire l'espace qu'elle loue de 81 000 m^2 (8,7 % de l'inventaire). L'ARC prévoit une autre réduction de 72 000 m^2 (7,7 % de l'inventaire) d'ici mars 2019. L'ARC est déterminée à obtenir des gains d'efficacité dans le cadre de la mise en œuvre de Milieu de travail 2.0, tout en s'assurant que les investissements en locaux immobiliers correspondent aux meilleures pratiques de l'industrie et permettent aux employés d'obtenir un espace de travail optimal pour mener leurs activités. En outre, l'ARC mettra en oeuvre des stratégies pour optimiser les investissements dans l'équipement d'impression au bureau d'ici décembre 2016 et dans le mobilier de bureau d'ici mars 2017.

> L'ARC renouvellera son approche à l'égard de la prestation de conseils financiers, de l'analyse et du soutien aux décisions à l'intention des cadres supérieurs et modernisera le modèle de prestation des services financiers afin qu'il s'harmonise mieux avec les pratiques exemplaires à l'échelle du gouvernement.

> L'ARC consolide ses activités des services financiers, les faisant passer de six à deux unités de services financiers. L'objectif principal de cette initiative est de maximaliser les gains d'efficacité en normalisant et en rationalisant les processus.

AU PREMIER PLAN

Développement durable

Les stratégies de l'ARC en matière de développement durable mettent l'accent sur l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et la conservation des ressources, permettant ainsi de réduire son incidence sur l'environnement. La Stratégie de développement durable de l'Agence de 2014 à 2017[vii] établit un programme triennal pour la poursuite de l'écologisation des programmes et des activités de l'ARC, à l'appui de la stratégie fédérale de développement durable du Canada.

Faits saillants de la planification

L'ARC prendra les mesures suivantes :

- Elle réduira les émissions de gaz à effet de serre provenant de ses activités au moyen d'une gestion durable du parc de véhicules et en encourageant l'adoption d'options de déplacement durables pour les employés.
- Elle intégrera des considérations environnementales dans l'approvisionnement de l'État par l'intermédiaire d'une formation sur l'approvisionnement écologique et en incluant l'approvisionnement écologique aux évaluations de rendement.
- Elle améliorera la durabilité dans les activités du milieu de travail en gérant les déchets au moyen de la réutilisation et du recyclage, et en augmentant la densité de la population dans les immeubles de l'ARC.
- Elle fournira des services plus écologiques en améliorant et en augmentant les services électroniques pour les contribuables et les bénéficiaires de prestations.

Section 3 : Renseignements supplémentaires

État des résultats prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu général des opérations de l'ARC. Les prévisions des renseignements financiers concernant les dépenses et les recettes sont préparées selon la méthode de comptabilité d'exercice pour renforcer la responsabilisation et améliorer la transparence et la gestion financière.

Étant donné que l'état des résultats condensé prospectif est préparé selon la méthode de comptabilité d'exercice, et que les montants des dépenses projetées et des dépenses prévues présentées dans d'autres sections du RPP sont établis selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses, les montants diffèrent.

Un état des résultats prospectif[viii] plus détaillé et des notes afférentes, notamment un rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, se trouve sur le site Web de l'ARC[v].

État des résultats condensé prospectif
Pour l'exercice prenant fin le 31 mars 2015
(en millier de dollars)

Renseignements financiers	Résultats attendus 2014-2015	Résultats prévus 2015-2016	Écart
Total des charges	4 570 984	4 472 524	(98 460)
Total des revenus	486 215	488 957	2 742
Coût de fonctionnement net	4 084 769	3 983 567	(101 202)

Normes de service

Les normes de service externes représentent l'engagement de l'ARC à l'égard du niveau de service que les citoyens s'attendent à recevoir dans des circonstances normales. Elles aident à renforcer l'engagement de l'ARC à l'égard de la transparence, de la responsabilisation de gestion et du service axé sur les citoyens.

Gestion de nos normes de service

L'ARC continuera d'examiner les possibilités d'instaurer de nouvelles normes de service afin de maintenir le rythme des changements, des préférences ou des attentes des clients, des processus technologiques et opérationnels et de l'offre de service évolutive. L'ARC reconnaît l'importance des commentaires des clients et elle prends des mesures pour tenir compte des points de vue des contribuables et des bénéficiaires de prestations dans le cadre de l'élaboration et de la mise à jour des normes de service.

Retrait de normes de service

L'ARC demeure déterminée à élaborer des normes de service qui sont pertinentes pour les clients et qui répondent aux changements dans le milieu opérationnel. Dans le cadre du processus d'examen permanent, l'ARC retirera deux normes de service liées aux régimes de participation différée aux bénéfices, soit celle ayant trait aux modifications et aux cessations, et celles concernant les modifications aux régimes de pension agréés.

Dans le cadre de sa récente transformation opérationnelle, l'ARC met à l'essai un nouveau processus cyclique qui soumet tous les régimes de pension agréés à un examen complet et axé sur les risques. Ainsi, l'ARC veillera à ce que tous les régimes observent la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Ce changement de processus signifie que les deux normes de service ne sont plus pertinentes. L'ARC a consulté les intervenants qui ont fourni une rétroaction positive à l'égard du nouveau processus.

Programme	Service	Norme à retirer	Objectif
Aide aux contribuables et aux entreprises	Régimes de participation différée aux bénéfices – Modifications et cessations	L'objectif est d'examiner les demandes de modification et de mettre fin aux régimes dans un délai de 270 jours civils.	80 %
	Modifications aux régimes de pension agréés	L'objectif est d'examiner les modifications aux régimes de pension en ce qui a trait à l'observation de la *Loi de l'impôt sur le revenu* dans un délai de neuf mois.	80 %

Conversion des normes de service

L'ARC convertira deux normes de service externes liées au Programme de solution de problèmes en normes de rendement internes. Le Programme de solution de problèmes se spécialise dans la résolution de cas de nature délicate qui exigent une attention immédiate. Il est conçu pour traiter des questions liées à l'impôt ou aux prestations là où les voies administratives et opérationnelles régulières n'ont pas pu le faire. Puisque les contribuables et les bénéficiaires de prestations n'ont pas directement accès au programme, il n'est pas pertinent d'inclure le programme dans nos normes de service externes. Les Canadiens qui ont des questions ou des préoccupations courantes peuvent continuer de contacter l'ARC à l'aide des modes de communication régulières : le téléphone, le courrier et Internet.

Programme	Service	Norme à convertir	Objectif
Appels	Programme de solution de problèmes – accusé de réception	L'objectif est d'envoyer un accusé de réception d'un problème dans les deux jours ouvrables suivants.	95 %
	Programme de solution de problèmes – Résolution	L'objectif est de résoudre le problème dans un délai de 15 jours ouvrables. Si ce n'est pas possible (par exemple si un cas est complexe), nous communiquerons avec le client à l'intérieur de ce délais pour lui donner une date de résolution anticipée.	95 %

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires[ix] énumérés dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2015-2016* se trouvent sur le site Web de l'ARC.

- Stratégie ministérielle de développement durable
- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
- Vérifications internes et évaluations à venir au cours des trois prochains exercices
- Services reçus à titre gracieux
- Sources des revenus non fiscaux disponibles et des revenus non fiscaux non disponibles
- Sommaire des dépenses en capital par programme
- Dépenses prévues et équivalents temps-plein

Dépenses fiscales et évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans une publication intitulée Dépenses fiscales et évaluations[x]. Les mesures fiscales présentées dans ladite publication relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Section 4 : Coordonnées de l'organisation

Structure organisationnelle

L'honorable Kerry-Lynne D. Findlay
Ministre du Revenu national
La ministre est responsable de l'Agence du revenu du Canada.

Richard (Rick) Thorpe
Président, Conseil de direction
Le Conseil a la responsabilité de superviser l'organisation et l'administration de l'ARC ainsi que la gestion de ses ressources, de ses biens, de son personnel et de ses contrats.

Andrew Treusch
Commissaire de l'Agence du revenu du Canada
Le commissaire est le premier dirigeant de l'ARC; à ce titre, il en assure la gestion et la direction quotidienne.

Anne-Marie Lévesque Sous-commissaire **Appels**	**Peter Estey** Sous-commissaire **Atlantique**	**Brian Philbin** Sous-commissaire et dirigeant principal de la vérification **Vérification, évaluation et risques**
Frank Vermaeten Sous-commissaire **Cotisation, prestation et service**	**Vince Pranjivan** Sous-commissaire **Ontario**	**Roch Huppé** Sous-commissaire et administrateur supérieur des affaires financières **Finances et administration**
Richard Montroy Sous-commissaire **Programmes d'observation**	**Maureen Phelan** Sous-commissaire **Pacifique**	**Diane Lorenzato** Sous-commissaire **Ressources humaines**
Rick Stewart Sous-commissaire **Politique législative et affaires réglementaires**	**Cheryl Bartell** Sous-commissaire **Prairies**	**John Messina** Sous-commissaire et dirigeant principal de l'information **Informatique**
Michael Snaauw Sous-commissaire **Recouvrements et vérification**	**Gabriel Caponi** Sous-commissaire **Québec**	**Micheline Van-Erum** Sous-procureure générale adjointe **Services juridiques**
		Susan Gardner-Barclay Sous-commissaire et chef de la protection des renseignements personnels **Affaires publiques**
		Catherine Bennett Sous-commissaire **Stratégie et intégration**

AU PREMIER PLAN

L'équité et la promotion des droits des contribuables constituent des objectifs prioritaires à l'ARC. Pour maintenir la confiance du public et encourager l'observation volontaire, l'ARC s'est engagée à traiter les contribuables équitablement et à s'assurer que leurs droits sont respectés. La Charte des droits du contribuable énonce cet engagement.

Charte des droits du contribuable

1. Vous avez le droit de recevoir les montants qui vous reviennent et de payer seulement ce qui est exigé par la loi
2. Vous avez le droit de recevoir des services dans les deux langues officielles
3. Vous avez droit à la vie privée et à la confidentialité
4. Vous avez le droit d'obtenir un examen officiel et de déposer par la suite un appel
5. Vous avez le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable
6. Vous avez droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns
7. Vous avez le droit de ne pas payer tout montant d'impôt en litige avant d'avoir obtenu un examen impartial, sauf disposition contraire de la loi
8. Vous avez droit à une application uniforme de la loi
9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations
10. Vous avez le droit que nous tenions compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales
11. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous rendions compte
12. Vous avez droit, en raison de circonstances extraordinaires, à un allègement des pénalités et des intérêts imposés en vertu des lois fiscales
13. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous publiions nos normes de service et que nous en rendions compte chaque année
14. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous vous mettions en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun
15. Vous avez le droit d'être représenté par la personne de votre choix
16. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service ou de demander un examen officiel sans crainte de représailles

Notre engagement envers les petites entreprises

1. L'ARC s'engage à administrer le régime fiscal afin de réduire au minimum les coûts de l'observation de la loi engagés par les petites entreprises
2. L'ARC s'engage à collaborer avec tous les gouvernements en vue de rationaliser les services, de réduire les coûts et d'alléger le fardeau lié à l'observation de la loi
3. L'ARC s'engage à offrir des services qui répondent aux besoins des petites entreprises
4. L'ARC s'engage à offrir des services au public qui aident les petites entreprises à observer les lois qu'elle administre
5. L'ARC s'engage à expliquer sa façon de mener ses activités auprès des petites entreprises

> Pour plus d'information, visitez le site Web de l'ARC à arc.gc.ca/droits[xi]

> La *Charte des droits du contribuable* décrit et définit 16 droits pour assurer un traitement équitable et respectueux.

Siège social

Édifice Connaught
555, avenue MacKenzie, 7e étage
Ottawa ON K1A 0L5
Téléphone : 613-957-3688
Télécopieur : 613-952-1547
Site web : www.arc.gc.ca[v]

Annexe : Définitions

Architecture d'alignement des programmes : Inventaire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les résultats stratégiques auxquels ces programmes contribuent.

Cadre pangouvernemental : Schéma représentant la contribution financière des organisations fédérales qui dépendent de crédits parlementaires en harmonisant leurs programmes avec un ensemble de 16 secteurs de résultat pangouvernementaux de haut niveau regroupés sous 4 secteurs de dépenses.

Cible : Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

Crédit : Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

Dépenses budgétaires : Les dépenses budgétaires comprennent les dépenses de fonctionnement et en capital; les paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et les paiements à des sociétés d'État.

Dépenses non budgétaires : Recettes et dépenses nettes liées aux prêts, aux placements et aux avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

Dépenses prévues : En ce qui a trait au Rapport sur les plans et priorités (RPP) et au Rapport ministériel sur le rendement (RMR), les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le Budget principal des dépenses. Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son RPP et son RMR.

Équivalent temps plein : Indicateur de la mesure dans laquelle un employé représente une année-personne complète dans le budget ministériel. L'équivalent temps plein est calculé selon un taux d'heures de travail assignées en relation aux heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

Indicateur de rendement : Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

Plan : Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

Priorité : Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

Production de rapports sur le rendement : Processus de communication de renseignements sur le rendement fondés sur des données probantes. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

Programme : Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

Programme temporaire : Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

Rapport ministériel sur le rendement : Rapport traitant des réalisations concrètes d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires au regard des plans, des priorités et des résultats attendus exposés dans le Rapport sur les plans et les priorités correspondant. Ce rapport est déposé au Parlement à l'automne.

Rapport sur les plans et les priorités : Rapport fournissant des renseignements au sujet des plans et du rendement prévu sur trois ans d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires. Ces rapports sont déposés au Parlement chaque printemps.

Rendement : Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats ses comparent à ceux que l'organisation prévoyait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

Résultat : Conséquence externe attribuable en partie à une organisation, à une politique, à un programme ou à une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

Résultats du gouvernement du Canada : Ensemble de 16 objectifs de haut niveau établis pour l'ensemble du gouvernement et regroupés selon 4 secteurs de dépenses : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales.

Résultat stratégique : Avantage durable à long terme pour la population canadienne qui découle du mandat, de la vision et des fonctions de base d'une organisation.

Structure de la gestion, des ressources et des résultats : Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes de fin de document

i. Droits d'auteur, www.cra-arc.gc.ca/cpyrght-fra.html

ii. *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, www.laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-10.11/

iii. Cadre pangouvernemental, www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx

iv. Budget principal des dépenses 2015-2016, www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/esp-pbc/me-bpd-fra.asp

v. Agence du revenu du Canada, www.arc.gc.ca

vi. Gouvernement du Canada, Canada.ca

vii. Stratégie de développement durable de l'ARC 2014-2017, www.cra-arc.gc.ca/gncy/sstnbl/strtgs/2014-2017/rc4087-14-fra.html

viii. État des résultats prospectifs, www.cra-arc.gc.ca/gncy/rprts/menu-fra.html

ix. Tableaux de renseignements supplémentaire du RPP, www.cra-arc.gc.ca/gncy/rprts/menu-fra.html

x. Publication intitulée Dépenses fiscales et évaluations, www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp

xi. Charte des droits du contribuable, www.arc.gc.ca/droits